Rapport annuel de gestion

2001-2002

# Office des personnes handicapées du Québec

Québec

Le contenu de cette publication a été rédigé par
l'Office des personnes handicapées du Québec.

Cette publication a été produite par
Les Publications du Québec
1500 D, rue Jean-Talon Nord
Sainte-Foy (Québec)
G1N 2E5

Dépôt légal – 2002
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN 2-550-39778-9
ISSN 1201-9461

© Gouvernement du Québec, 2002

106-02059/

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Madame la Présidente,

J'ai le plaisir de vous transmettre le rapport annuel de gestion de l'Office des personnes handicapées du Québec pour l'exercice 2001-2002.

En conformité avec l'orientation donnée par la Loi sur l'administration publique, le présent rapport annuel intègre la gestion axée sur les résultats. La première partie fait la présentation générale de l'organisation, la deuxième fournit un éclairage sur la gestion de ses activités et de ses programmes tandis que la troisième partie fait état des résultats en regard de la Déclaration de services aux citoyens et du plan stratégique de l'Office.

Veuillez agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable de l'Office des personnes handicapées du Québec,

Roger Bertrand
Québec, 2002.

Monsieur Roger Bertrand
Ministre responsable de l'Office des
personnes handicapées du Québec
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2001-2002* de l'Office des personnes handicapées du Québec.

Ce rapport rend compte de l'ensemble des activités de l'Office et présente les résultats obtenus au regard des orientations de sa planification stratégique pour la période 2001-2004.

Veuillez croire, Monsieur le Ministre, en l'assurance de mes sentiments les plus distingués.

Le président-directeur général de l'Office
des personnes handicapées du Québec,

Norbert Rodrigue
Drummondville, 2002.

# *Table des matières*


Mot du président ..... XI
Déclaration du président-directeur général ..... XIII
Organigramme ..... 17

PARTIE I
Présentation générale de l'Office des personnes handicapées du Québec 1

1.1 La mission et les rôles de l'Office ..... 1
1.2 Le conseil d'administration ..... 2
1.3 Les ressources humaines et l'organisation ..... 4
1.4 Les lois, politiques et programmes gouvernementaux ..... 7
1.5 Les ressources financières ..... 11
1.6 Les activités de contrôle et de vérification ..... 12
1.7 La gestion de l'informatique ..... 12
1.8 Les activités de communication ..... 13

PARTIE II
Les activités et les programmes liés au mandat 19

2.1 L'intervention de coordination nationale et régionale ..... 19
2.2 L'information et le soutien-conseil aux personnes handicapées ..... 23
2.3 La promotion des intérêts des personnes handicapées ..... 24
2.4 L'évaluation de l'intégration sociale et la recherche ..... 24
2.5 Les statistiques ..... 27
2.6 Le Centre de documentation ..... 29
2.7 Les contrats d'intégration au travail ..... 31
2.8 Les centres de travail adapté ..... 31
2.9 Les organismes de promotion ..... 38
2.10 Le soutien à l'expérimentation ..... 41
2.11 Le suivi des programmes ..... 43

PARTIE III
Déclaration de services et planification stratégique 45

3.1 La déclaration de services aux citoyens ..... 45
3.2 La planification stratégique 2001-2004 ..... 47

**Orientation 1** — Améliorer le soutien aux personnes handicapées dans leurs démarches pour obtenir des services répondant à leurs besoins ..... 49
Objectifs
1.1 : Améliorer le service d'accueil-référence à l'Office d'ici avril 2003 ..... 49
1.2 : D'ici mars 2003, améliorer les services de soutien-conseil et d'accompagnement ..... 50

1.3 : D'ici mars 2003, développer une vision harmonisée du plan de services et en faire la promotion dans les principaux secteurs qui interviennent auprès des personnes handicapées (santé et services sociaux, éducation, emploi) ..... 51

1.4 : Développer et diffuser, d'ici avril 2004, des outils d'intervention pour soutenir la pratique du plan de services ..... 51

**Orientation 2** — Favoriser l'identification de solutions visant à assurer la compensation équitable des coûts liés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap ..... 53

Objectifs

2.1 : D'ici mars 2002, soutenir financièrement la réalisation d'études sur la compensation équitable à partir du volet « études et recherches » du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE) ..... 53

2.2 : Au cours de 2001, mettre sur pied un comité d'experts chargé d'analyser la faisabilité de solutions visant la compensation équitable ..... 53

2.3 : D'ici mars 2003, accompagner le groupe d'experts dans la réalisation de leurs travaux ..... 53

2.4 : Faire connaître aux ministères et organismes concernés, et au milieu associatif des personnes handicapées, d'ici mars 2002, la démarche retenue par l'Office pour trouver des solutions visant la compensation équitable ..... 53

2.5 : De manière continue, au cours des trois prochaines années, sensibiliser le grand public à l'enjeu de la compensation équitable ..... 53

**Orientation 3** — Susciter l'identification et la mise en place de solutions dans les secteurs jugés prioritaires : l'emploi, le transport, la transition de l'étude vers le travail et le respect des droits des personnes en situation de vulnérabilité ..... 57

Objectifs

3.1 : Produire et diffuser, à compter d'avril 2003, au moins un avis dans un secteur où il existe des blocages majeurs relativement à l'intégration sociale des personnes handicapées ..... 57

3.2 : D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution de l'arrimage des interventions entre les réseaux de l'éducation, de l'emploi et des services sociaux (comprenant la réadaptation) visant une transition harmonieuse et coordonnée vers des activités socioprofessionnelles ..... 58

3.3 : Collaborer à la mise en place, d'ici avril 2002, d'un mécanisme permettant d'identifier les facteurs causant l'exploitation, le non-respect des droits ou les conditions de vie difficiles de personnes vulnérables et proposer des solutions pour éliminer ces facteurs ou leurs effets ..... 59

3.4 : D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution concernant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport ..... 59

3.5 : D'ici avril 2002, faire le point sur la concertation dans le domaine de l'emploi ..... 60

3.6 : Définir, d'ici avril 2004, une stratégie de concertation nationale et intersectorielle dans le domaine de l'emploi ..... 61

**Orientation 4** — Assurer une évaluation périodique, rigoureuse et documentée de l'évolution de l'intégration sociale des personnes handicapées ..... 63

Objectifs

4.1 : D'ici 2002, produire des portraits statistiques régionaux sur l'intégration sociale ..... 63

4.2 : D'ici 2003, produire des indicateurs qui rendent compte de l'évolution de l'intégration sociale. ..... 63

4.3 : D'ici 2003, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution des programmes transférés par l'Office ..... 64

4.4 : D'ici 2004, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées ..... 64

4.5 : Produire et mettre à jour régulièrement des fiches synthèses touchant les thématiques ..... 65

4.6 : En 2002, produire un premier rapport annuel sur des sujets d'intérêt majeur ayant marqué la situation d'intégration sociale au cours de l'année ..... 65

4.7 : D'ici 2003, préparer la production du prochain état de situation multisectoriel ..... 65

4.8 : Pour faire connaître le mandat d'évaluation de l'intégration sociale et ses productions, préparer un plan de communication en 2001 et le réaliser en 2002 ..... 66

**Orientation 5** — Poursuivre les démarches visant à ajuster les responsabilités de l'Office dans le but de renforcer la coordination de l'action gouvernementale envers les personnes handicapées, aux plans individuel et collectif ..... 67

Objectifs

5.1 : Poursuivre les activités liées à la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées ..... 67

5.2 : Poursuivre les démarches de transfert du programme CIT de façon à en favoriser le développement ainsi que les acquis actuels, et cela, dans des conditions jugées acceptables par l'Office ..... 68

5.3 : D'ici 2004, poursuivre les discussions relatives au transfert du programme CTA ..... 69

**Orientation 6** — Développer une organisation plus performante ..... 71

Objectifs

6.1 : D'ici avril 2002, accentuer l'intervention proactive et coordonnée de l'Office ..... 71

6.4 : Implanter un mode de gestion des ressources visant à faciliter l'atteinte des résultats et optimisant une implication participative et proactive des gestionnaires et du personnel ..... 71

6.2 : À partir d'avril 2001, mettre en place et publiciser (sic) un mécanisme de traitement des plaintes en regard des services de l'Office ..... 72

6.3 : Au cours de 2001, mettre en opération des outils permettant d'effectuer le suivi de la planification stratégique, opérationnelle et des services rendus ..... 73

6.5 : Améliorer les communications internes au cours du triennat ..... 74

Coordonnées du siège social et des bureaux régionaux de l'Office des personnes handicapées du Québec ..... 75
Figure 1 – Répartition des groupes cibles vs le personnel en place en 2001 et 2002 ..... 8
Figure 2 – Répartition des groupes cibles parmi les nouvelles embauches 2001-2002 ..... 9
Figure 3 – Respect des engagements de notre déclaration de services aux citoyens ..... 46

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1 Répartition du personnel au 31 mars 2001 et au 31 mars 2002 ..... 5
Tableau 2 Répartition du personnel régulier et occasionnel ..... 5
Tableau 3 Personnel faisant partie des groupes cibles au 31 mars 2002 ..... 7
Tableau 4 Répartition des groupes cibles parmi les nouvelles embauches 2001-2002 ..... 8
Tableau 5 Répartition des jeunes parmi les nouvelles embauches 2001-2002 ..... 9
Tableau 6 Budget de dépenses ..... 11
Tableau 7 Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organisme, 1999-2000 à 2001-2002 ..... 27
Tableau 8 Répartition des questions soulevées par les demandes d'information statistique reçues, selon la thématique ciblée, 1999-2000 à 2001-2002 ..... 28
Tableau 9 Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le délai de réponse, 1999-2000 à 2001-2002 ..... 28
Tableau 10 Répartition de la clientèle externe selon le type de milieu ..... 29
Tableau 11 Données comparatives de certaines activités ..... 30
Tableau 12 Répartition des visiteurs ..... 30
Tableau 13 Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA SOFI ..... 33
Tableau 14 Subventions versées en 2000-2001 - CTA réguliers et CTA SOFI ..... 35
Tableau 15 Subventions versées en 1999-2000 - CTA réguliers et CTA SOFI ..... 36
Tableau 16 Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes nationaux ..... 38
Tableau 17 Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes régionaux ..... 40
Tableau 18 Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes de base ..... 41
Tableau 19 Synthèse du nombre d'organismes subventionnés et des montants accordés d'avril 1999 à mars 2002 ..... 41
Tableau 20 Suivi budgétaire du Programme de subventions à l'expérimentation 2001-2002 ..... 42

# MOT DU PRÉSIDENT

En 2001-2002, nous avions annoncé le début des travaux concernant la planification stratégique de l'Office des personnes handicapées du Québec. L'année 2001-2002 a marqué la réalisation des premiers volets de celle-ci. Nous avons retenu un certain nombre d'enjeux, en priorisant certains d'entre eux. C'est pourquoi nous nous sommes efforcés de rendre encore plus efficaces nos interventions concernant l'accueil et la référence des personnes handicapées, de leur famille et des gens et organismes qui oeuvrent auprès d'elles.

D'autre part, nous avons mené, avec la collaboration de trois experts, des travaux importants sur la compensation équitable; nous avons aussi poursuivi les efforts pour constituer une banque d'informations pouvant regrouper au-delà de 300 programmes et mesures destinés aux personnes handicapées; celle-ci pourra servir au suivi des programmes ainsi qu'aux travaux concernant l'évaluation de l'intégration sociale des personnes handicapées, dont la première pièce intitulée *Revue annuelle de l'année 2001-2002 – Action gouvernementale et personnes handicapées* sera rendue publique au cours de la prochaine année.

En ce qui concerne le transfert du programme Contrat d'intégration au travail, un protocole est intervenu entre Emploi-Québec et l'Office prévoyant notamment un mécanisme de suivi national et régional, ce qui nous a permis de discuter des ajustements nécessaires tout au long du processus. Toujours dans le domaine du travail, l'Office a procédé à l'accréditation d'un 43e centre de travail adapté, COGESDI, de Nicolet.

Afin de s'assurer que l'intégration sociale des personnes handicapées occupe un plus grand espace dans les débats sociaux, l'Office a participé à plusieurs consultations, a effectué diverses représentations et a continué d'intervenir au sein de divers comités. Ce travail a, nous le pensons, contribué à l'atteinte de résultats positifs dans divers secteurs, dont le transport.

La Semaine québécoise des personnes handicapées a permis d'assurer la promotion des droits des personnes handicapées auprès de la population en général. Les efforts de la Direction des communications font en sorte que l'espace public de l'Office est de plus en plus important chaque année.

Nous annoncions l'an dernier les travaux que nous menions en collaboration avec le Musée de la civilisation concernant le développement d'une exposition sur la réalité vécue par les personnes handicapées intitulée « 1, rue des Apparences ». Le vernissage a eu lieu en novembre dernier et a sans aucun doute constitué un moment fort de la dernière année. Cet événement artistique, au contenu extrêmement émotif, vient valoriser la culture comme moyen trop souvent oublié d'intégration sociale.

Nous avons aussi participé au comité interministériel visant l'application de la Politique de reconnaissance de l'action communautaire, qui impliquera le transfert de notre Programme de soutien aux organismes de promotion au Secrétariat à l'action communautaire autonome. Ces discussions se poursuivront au cours de la prochaine année.

Tous ces travaux ont été réalisés en partenariat avec les associations de personnes handicapées, nos partenaires socio-économiques et nos collègues des ministères et organismes du gouvernement québécois concernés par ces dossiers.

Il est à noter que notre action s'appuie sur la compétence et le dévouement de nos ressources humaines, réparties également entre notre siège social de Drummondville et nos 16 bureaux régionaux. Nous comptons plus que jamais sur les alliances et les partenariats afin d'accentuer la portée de notre action.

Les personnes handicapées au Québec se chiffrent désormais à près de 1 000 000, soit environ 13 % de la population. Le vieillissement de la population viendra inexorablement grossir ce chiffre au cours des prochaines années. Dans ce contexte, l'Office des personnes handicapées du Québec se veut de plus en plus un partenaire incontournable dans tous les dossiers concernant les Québécois et les Québécoises vivant avec des incapacités. Il a pour mandat de « veiller à la coordination des services dispensés aux personnes handicapées, les informer et les conseiller, promouvoir leurs intérêts et favoriser leur intégration sociale, professionnelle et scolaire. »

Cet objectif d'intégration sociale demeure de première importance, malgré le progrès réalisé depuis 24 ans. Un travail important reste à faire pour que cette préoccupation devienne une réalité plus étendue dans les discussions de l'ensemble des décideurs publics, privés ou sociaux. Il faut réussir l'effort collectif de créer les conditions nécessaires à l'exercice de la citoyenneté pleine et entière des personnes handicapées.

À ce titre, nous sommes préoccupés depuis quelques années par les ajustements législatifs et réglementaires nécessaires pour assurer notre mission. Ainsi, nous avons consacré des énergies visant à actualiser la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées. Ce processus doit se poursuivre au cours de la prochaine année.

Je remercie tous les membres du personnel ainsi que nos partenaires pour leur contribution assidue et souvent remarquable à l'avancement de nos priorités afin de mieux servir les intérêts des personnes handicapées.

Le président-directeur général

Norbert Rodrigue

## Déclaration du président-directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec

Les informations contenues dans le présent rapport annuel relèvent de ma responsabilité; celle-ci porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

Les résultats et les données du rapport annuel de gestion 2001-2002 de l'Office des personnes handicapées du Québec :

- décrivent fidèlement la mission, les mandats, les valeurs et les orientations stratégiques de l'Office ;
- présentent les objectifs, les indicateurs, les cibles à atteindre et les résultats ;
- présentent des données exactes et fiables.

Je déclare que les données contenues dans le présent rapport annuel de gestion ainsi que les contrôles afférents à ces données sont fiables et qu'elles correspondent à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2002.

Norbert Rodrigue
Président-directeur général

Drummondville, juin 2002

PARTIE I

# *Présentation générale de l'Office des personnes handicapées du Québec*

L'Office des personnes handicapées du Québec est un organisme gouvernemental institué le 23 juin 1978, par l'adoption unanime à l'Assemblée nationale du Québec de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées.

## *1.1 La mission et les rôles de l'Office*

En vertu de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, l'Office a pour fonctions de veiller à la coordination des services, d'informer et de conseiller les personnes handicapées, de promouvoir leurs intérêts et de favoriser leur intégration dans toutes les sphères de la société.

Il jouit du pouvoir de décider, d'une façon autonome, de diverses mesures en ce qui a trait à la planification de ses politiques et de ses règlements.

***La coordination***

Les personnes handicapées doivent pouvoir s'intégrer et participer à tous les domaines d'activités de la société, tant pour leur développement personnel que pour leur épanouissement social. Afin de permettre et de maximiser cette intégration, des services adaptés doivent leur être disponibles et accessibles. Ce raisonnement est à la base de l'intervention de l'Office en matière de coordination.

Ce rôle de coordination, l'Office l'exerce d'abord sur le plan individuel auprès de la personne handicapée par l'élaboration du plan de services. Il s'agit d'un document de planification des services qui lui sont nécessaires pour réaliser son intégration sociale dans les différents secteurs de sa vie courante : soins de santé ou services d'aide, éducation, travail, loisir, transport, etc.

L'Office exerce aussi son rôle de coordonnateur des ressources et des services dans chaque région du Québec, par l'intermédiaire de ses bureaux régionaux, en ayant une approche collective avec les différents intervenants qui oeuvrent pour les personnes handicapées. Il intervient également auprès des ministères et organismes centraux qui ont une responsabilité en regard des besoins des personnes handicapées.

***La promotion***

La promotion des droits et des intérêts des personnes handicapées est un élément important de la mission de l'Office. Celle-ci se traduit par la réalisation d'activités de sensibilisation et d'information qui visent le changement des attitudes et des mentalités.

L'aménagement des règles légales fait aussi partie de ses préoccupations. Il conseille les organismes et ministères pour les aider à adapter les lois et les interventions de toute nature ayant un impact sur l'intégration sociale des personnes handicapées.

Enfin, l'Office accorde des subventions au milieu associatif des personnes handicapées pour soutenir sa contribution à la promotion des droits et à la défense des intérêts de leurs membres.

***Le conseil aux personnes*** En vertu de sa loi constitutive, l'Office peut faire des représentations pour défendre les intérêts d'une personne handicapée et l'assister dans ses démarches pour exercer ses droits. Cette intervention de soutien peut être faite auprès d'un organisme public, d'une municipalité, d'un établissement scolaire ou autre, à la suite d'une demande expresse faite par une personne handicapée.

***L'intégration*** L'intégration des personnes handicapées à la société est un autre principe guidant les interventions de l'Office. À cet égard, l'objectif principal est l'ouverture des citoyens des divers milieux au respect de la différence, afin de favoriser l'accès des personnes handicapées à un environnement et à un milieu de vie leur permettant de réaliser toute l'étendue de leur potentiel.

### *1.2 Le conseil d'administration*

Le conseil d'administration est formé de 25 membres dont 14 nommés par le gouvernement et 11 membres d'office. Il a tenu cinq séances régulières en 2001-2002. Le comité exécutif, formé de cinq membres, a tenu également cinq séances.

Les personnes suivantes étaient membres du conseil d'administration de l'Office, durant l'exercice 2001-2002 :

***Membres nommés***

- ***Norbert Rodrigue**, président-directeur général de l'Office des personnes handicapées du Québec ;
- ***Rollande Barabé-Cloutier**, de Trois-Rivières (région 04), vice-présidente de l'Office des personnes handicapées du Québec ;
- ***Jacques Audy**, de Québec (région 03) ;
- **Guy Boisjoli**, de Lanoraie d'Autray (région 14) ;
- **Claudette Carbonneau**, de Montréal (région 06) ;
- **Martin Comeau**, de Montréal (région 06) ;
- **Pierre Couture**, de Drummondville (région 17) ;
- ***Jean-Guy Frigon**, de Joliette (région 14) ;
- **Richard Lavigne**, Montréal (06), démission le 28 septembre 2001 ;
- **Jocelyne Légaré**, de Hull (région 07) ;
- ***Pierre-Noël Léger**, de Saint-Sauveur-des-Monts (région 15) ;
- **Gilles Mongrain**, de Rimouski (région 01) ;
- **Diane Roy**, de Fleurimont (région 05), démission le 7 février 2002 ;
- **Luciana Soave**, de Montréal (région 06).

* Membres du comité exécutif

Des 14 membres votants prévus dans la loi, 11 sont nommés par le gouvernement après consultation du milieu des personnes handicapées et deux autres après consultation des syndicats et du patronat. Au 31 mars 2002, deux postes étaient vacants.

Au sein du conseil d'administration, nous retrouvons cinq personnes handicapées et trois parents d'enfants handicapés. Les clientèles représentées sont celles ayant une déficience motrice (2 membres), une déficience auditive (1 membre), une déficience visuelle (1 membre), une déficience intellectuelle (1 membre), un trouble envahissant du développement (1 membre), des troubles du langage et de la parole (1 membre), celles des communautés ethno-culturelles (1 membre) et des organismes communautaires (2 membres).

***Membres d'office***

- **Jocelyne Montminy**, ministère des Affaires municipales et de la Métropole ;
- **Marie-Josée Champagne**, ministère de la Culture et des Communications ;
- **Denise Gosselin**, ministère de l'Éducation ;
- **Manon Dumouchel**, ministère de l'Industrie et du Commerce ;
- **Claude Martin**, ministère des Transports ;
- **Brigitte Thériault**, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale ;
- **Rachel Ruest**, ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- **Albert Thibault**, ministère de la Justice ;
- **Nicole Moreau**, ministère du Travail ;
- **Vacants**, Services gouvernementaux du Conseil du trésor et ministère de la Recherche, de la Science et de la Technologie.

Ces membres non votants représentent des ministères qui ont des responsabilités à l'égard des personnes handicapées.

***Les principales décisions du conseil***

Au cours de l'année, le conseil d'administration a adopté :

- des modifications aux normes du Programme de subventions à l'expérimentation 2001-2002 sur les modalités de financement du volet « études et recherches » ;
- des modifications aux normes du Programme de subventions aux centres de travail adapté (CTA) pour l'année 2002-2003 en ce qui a trait à la bonification du taux de subvention pour les postes CTA-SOFI, postes financés à la fois par le programme CTA et par la mesure soutien financier, au retrait du volet « immobilisation » du programme et à l'élargissement des dépenses admissibles pour la création de nouveaux CTA ;
- la répartition du budget 2001-2002 du Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP) et la reconduction des normes et des montants de subvention pour l'année financière 2002-2003 ;
- un processus décisionnel pour la mise en opération annuelle de la Semaine québécoise des personnes handicapées ainsi que son application pour la production de la 6e édition ;
- le document *Les services d'accueil-référence de l'Office des personnes handicapées du Québec*, programme qui définit et encadre les activités liées à l'accueil et à la référence pour répondre aux besoins d'information des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches, des partenaires gouvernementaux et socio-économiques ainsi que de la population ;

- un document d'orientation *Suivi des programmes transférés : évaluation et priorités d'intervention* lié aux objectifs 4.3 et 4.4 de la planification stratégique 2001-2004 qui visent à constituer, avec le soutien des partenaires, une banque d'informations permettant de suivre l'évolution des programmes et services destinés aux personnes handicapées ;

- le *Rapport annuel 2000-2001*.

Les principales discussions ont porté sur les sujets suivants :

- le suivi des éléments du protocole d'entente sur le transfert du programme Contrat d'intégration au travail en rapport avec les informations transmises par les différents acteurs locaux, régionaux et nationaux ;

- la planification stratégique 2001-2004 de l'Office des personnes handicapées du Québec et les plans d'actions 2001-2002 en fonction des cibles à atteindre au cours du triennat ;

- le « comité d'écoute » de la ministre responsable de l'Office qui, dans l'optique d'une mise à jour de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées, visait à permettre une réflexion sur les meilleurs moyens de donner une impulsion nouvelle à l'intégration et à la participation sociale des personnes handicapées ;

- le projet d'une démarche de réflexion et de concertation pour permettre l'identification de solutions à la question des disparités actuelles dans la compensation des coûts supplémentaires liés aux déficiences, aux incapacités et aux situations de handicap ;

- la Semaine québécoise des personnes handicapées comme outil annuel de sensibilisation du grand public aux obstacles que les personnes handicapées rencontrent dans leur intégration sociale ;

- le rapport du comité chargé de la révision du cadre de référence en soutien à domicile intitulé *Pour une politique de soutien à domicile des personnes ayant des incapacités et de soutien aux proches* dans le but de transmettre un avis de l'Office en la matière ;

- la Politique de reconnaissance et de soutien au milieu communautaire autonome et ses incidences sur le programme SOP de l'Office et sur les organismes subventionnés par ce dernier.

### *1.3 Les ressources humaines et l'organisation*

***Le personnel de l'Office***

Le personnel de l'Office est régi par la Loi sur la fonction publique. Pour l'exercice financier 2001-2002, le total des effectifs autorisés était de 145 ETC (équivalent à temps complet) et une masse salariale de 7 704 200 $ a été attribuée à cette fin en début d'année. Des réaménagements budgétaires à partir de différents efforts de rationalisation dans les autres budgets administratifs nous ont permis de hausser la masse salariale à 7 794 584 $.

Au cours de l'année, il y a eu au sein du personnel régulier 9 départs par mutation. Durant cette même période, l'Office a comblé 13 emplois par affectation, 11 par mutation, 6 par promotion avec concours, 2 par promotion sans concours et 19 par recrutement.

Au 31 mars 2002, la proportion du personnel de l'Office travaillant au sein de la Direction des bureaux régionaux était de 86 personnes représentant 54,78 % de l'ensemble du personnel en place. Le tableau 1 présente la répartition du personnel au 31 mars 2001 et 2002 tandis que le tableau 2 établit la répartition du personnel régulier et occasionnel pour 2001-2002.

TABLEAU 1

**Répartition du personnel au 31 mars 2001 et au 31 mars 2002**

| Année | Siège social | | Régions | | Total |
|---|---|---|---|---|---|
| 31 MARS 2001 (POSTES AUTORISÉS) | 72 | 48,70 % | 73 | 51,30 % | 145 |
| 31 MARS 2001 (PERSONNES EN PLACE) | 72 | 45,86 % | 85 | 54,14 % | 157 |
| 31 MARS 2002 (POSTES AUTORISÉS) | 66 | 45,52 % | 79 | 54,48 % | 145 |
| 31 MARS 2002 (PERSONNES EN PLACE) | 71 | 45,22 % | 86 | 54,78 % | 157 |

TABLEAU 2

**Répartition du personnel régulier et occasionnel**

**Personnel régulier**

| Catégorie d'emploi | ETC 2001-2002 | En place au 31 mars 2002 |
|---|---|---|
| Hors cadre | 1 | 1 |
| Cadre supérieur | 6 | 6 |
| Cadre intermédiaire | 0 | 0 |
| Professionnel | 69 | 63 |
| Fonctionnaire | 69 | 70 |
| **Sous-total** | **145** | **140** |

**Personnel occasionnel**

| Catégorie d'emploi | ETC 2001-2002 | En place au 31 mars 2002 |
|---|---|---|
| Hors cadre | 0 | 0 |
| Cadre supérieur | 0 | 0 |
| Cadre intermédiaire | 0 | 0 |
| Professionnel | 0 | 7 |
| Fonctionnaire | 0 | 10 |
| **Sous-total** | **0** | **17** |

**Ensemble des effectifs**

| Catégorie d'emploi | ETC 2001-2002 | En place au 31 mars 2002 |
|---|---|---|
| Hors cadre | 1 | 1 |
| Cadre supérieur | 6 | 6 |
| Cadre intermédiaire | 0 | 0 |
| Professionnel | 69 | 70 |
| Fonctionnaire | 69 | 80 |
| **Total** | **145** | **157** |

***Les politiques internes à l'Office***

Dans le cadre de son Programme d'aide aux employées et employés (PAE), une entente de service déjà conclue avec une firme spécialisée a permis d'offrir des services de qualité au personnel de l'Office.

Afin de respecter la politique gouvernementale visant à contrer le harcèlement sexuel et le harcèlement selon les autres motifs énumérés à l'article 10 de la Charte des droits et libertés de la personne, l'Office a continué d'appliquer sa procédure interne.

Par sa politique de développement des ressources humaines, l'Office permet au personnel d'acquérir, de maintenir ou d'améliorer des connaissances, des habiletés et des aptitudes en relation avec l'emploi occupé. Dans le cadre de l'application de la Loi favorisant le développement de la main-d'œuvre, l'Office a dépassé l'objectif d'investissement de 1 % de la masse salariale en formation. Pour l'année civile 2001, l'Office a déclaré 178 178 $ en termes de dépenses admissibles représentant ainsi 2,5 % de sa masse salariale. Un total de 717 jours de formation et 280 participations ont été comptabilisés. Les activités de formation ont principalement porté sur le travail en équipe, le leadership et la mobilisation, les communications et la relation d'aide, les programmes et les services, la fiche client. Ces formations avaient comme objectif l'amélioration du service à la clientèle. De plus, le personnel a bénéficié de formations sur le français, l'informatique et les statistiques.

En santé et sécurité au travail, aucun événement n'a été reconnu comme accident de travail en 2001-2002. Les actions prioritaires ont été : l'ergonomie des postes de travail informatique ; l'acquisition de casques d'écoute pour la majorité du personnel occupant des fonctions de téléphoniste, secrétaire ou d'agent d'aide socio-économique ; l'acquisition de chaises ergonomiques pour le personnel utilisateur de poste informatique ; et l'analyse de certains postes de travail dans le but de procéder à l'identification des facteurs de risques.

En ce qui concerne l'application de la Loi sur le tabac, en vigueur depuis le 17 décembre 1999, il est interdit de fumer partout sauf aux endroits identifiés à cette fin. Ainsi, au siège social, le seul endroit où il est autorisé de fumer se situe dans un fumoir qui respecte les normes gouvernementales.

La politique d'adaptation des postes et du milieu de travail, quant à elle, s'adresse au personnel régulier, occasionnel ou stagiaire ayant des limitations fonctionnelles significatives et persistantes qui le limitent dans l'accomplissement de ses activités normales. Elle prévoit des mesures visant à assister la personne en repérant les obstacles à l'intégration dans son milieu de travail et en tentant de trouver des solutions pratiques qui lui permettront de s'intégrer ou de se maintenir en emploi de la manière la plus autonome possible. À cet effet, huit employés ayant des limitations fonctionnelles ont bénéficié d'une adaptation de leur poste de travail, que ce soit en termes d'équipements, d'aménagement ou d'accompagnement. La politique comporte également des mesures afin de permettre à un membre non handicapé du personnel de venir en aide à un proche handicapé, que ce soit un conjoint, un enfant, un parent, un frère, une soeur ou une personne handicapée dont il s'occupe dans le cadre d'une tutelle, d'une curatelle, d'un conseil au majeur ou d'une famille d'accueil.

Dans le cadre de sa politique d'accueil, l'Office a tenu deux sessions pour son nouveau personnel.

Le programme d'aménagement du temps de travail adopté en 1996 vise, tout en maintenant la qualité des services à la clientèle, à réaliser des économies importantes pouvant prioritairement sauvegarder des emplois et, simultanément,

répondre aux besoins du personnel en matière d'aménagement du temps de travail. Pour l'année 2001-2002, l'objectif a de nouveau été atteint puisque les économies réalisées se chiffrent à 92 671 $ comparativement à 80 657 $ pour l'année 2000-2001 ce qui a permis d'embaucher l'équivalent de 2,02 ETC.

***Le comité ministériel sur l'organisation du travail***

Le comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT), où sont représentées les instances syndicales et les autorités, a continué de siéger régulièrement. Il y a eu au cours de l'année sept rencontres du comité. Les travaux du CMOT ont principalement porté sur les points suivants :

- projet accueil-référence-accompagnement ;
- planification stratégique – modernisation de la fonction publique ;
- octroi de boni au rendement ;
- programme d'accommodement de travail – télétravail ;
- opération mise à jour des descriptions d'emploi ;
- mise à jour de l'Intranet ;
- changement organisationnel.

## *1.4 Les lois, politiques et programmes gouvernementaux*

L'Office des personnes handicapées du Québec est tenu, comme tout ministère et organisme, de rendre compte dans son rapport annuel de gestion de l'application :

- de la Loi sur la fonction publique (accès à l'égalité en emploi) ;
- de la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration ;
- du Plan d'action gouvernemental pour la protection des renseignements personnels ;
- de la Loi sur l'administration publique (modernisation de la fonction publique).

***Accès à l'égalité en emploi***

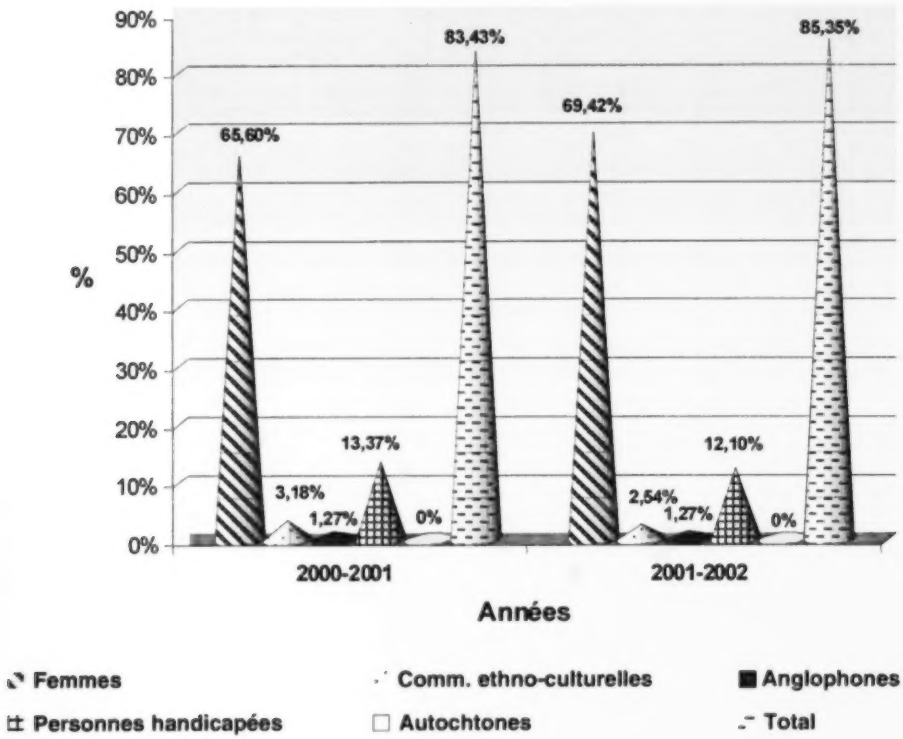
Soucieux d'assurer une meilleure représentation des femmes, des membres des communautés ethno-culturelles, des personnes handicapées et des anglophones dans la fonction publique, l'Office continue de mettre en œuvre des mesures favorisant l'embauche de personnes représentant l'ensemble des groupes de la société québécoise. Le tableau 3 illustre la présence au sein de l'Office, au 31 mars 2002, des différents groupes cibles visés par la politique d'égalité en emploi du gouvernement et du plan d'embauche.

TABLEAU 3 **Personnel faisant partie des groupes cibles au 31 mars 2002**

| Catégorie d'emploi | Femmes | Comm. ethno-cult. | Anglo. | Personnes handicapées |
|---|---|---|---|---|
| Hors cadre | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Cadre supérieur | 2 | 0 | 1 | 1 |
| Professionnel | 39 | 3 | 1 | 6 |
| Fonctionnaire | 68 | 1 | 0 | 12 |
| **Total** | **109** | **4** | **2** | **19** |

La figure 1 représente l'évolution de la répartition des groupes cibles au sein des effectifs de l'Office des personnes handicapées du Québec.

FIGURE 1 **Répartition des groupes cibles vs le personnel en place en 2001-2002**




Le tableau 4 et la figure 2 illustrent la répartition des groupes cibles parmi toutes les nouvelles embauches de personnel régulier (30 personnes), occasionnel (18 personnes) et étudiant et étudiant stagiaire (12) effectuées en 2001-2002.

TABLEAU 4 **Répartition des groupes cibles parmi les nouvelles embauches 2001-2002**

| Groupes cibles | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | Pourcentage |
|---|---|---|---|---|---|
| Femmes | 26 | 17 | 5 | 2 | 83,33% |
| Communautés ethno-culturelles | 0 | 0 | 1 | 0 | 1,67% |
| Anglophones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Personnes handicapées | 4 | 2 | 0 | 0 | 10,00% |
| Autochtones | 0 | 0 | 0 | 0 | 0% |
| Total | 30 | 19 | 6 | 2 | 95% |

FIGURE 2 **Répartition des groupes cibles parmi les nouvelles embauches 2001-2002**

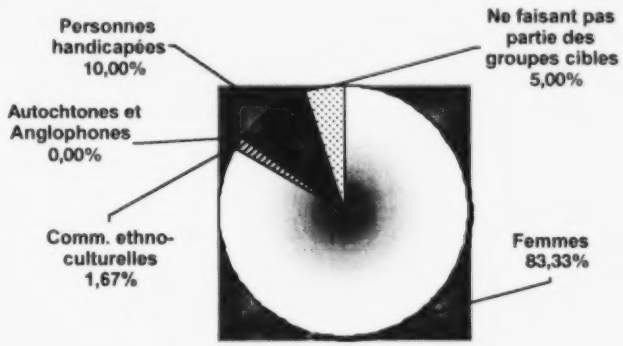



TABLEAU 5 **Répartition des jeunes[1] parmi les nouvelles embauches 2001-2002**

| Jeunes | Régulier | Occasionnel | Étudiant | Stagiaire | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| Nombre | 2 | 5 | 10 | 2 | 19 |
| % | 3,33 | 8,33 | 16,67 | 3,33 | 31,66 |

1 Sont considérées comme jeunes, les personnes âgées de moins de 30 ans.

***Politique linguistique***

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française, l'Office a adopté sa politique linguistique le 20 novembre 2000. L'application de la politique est sous la responsabilité du président-directeur général qui a mandaté un comité permanent pour veiller à son implantation et à son application.

***Protection des renseignements personnels***

Conformément aux exigences formulées dans le plan d'action gouvernemental adopté par le Conseil des ministres le 12 mai 1999 en vue de renforcer la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et organismes, le responsable de la protection des renseignements à l'Office a procédé à des activités de formation et de sensibilisation en plus d'évaluer les profils d'accès à certains fichiers.

Il a ainsi procuré à l'ensemble du personnel en place, de même qu'aux nouveaux venus, de la documentation sur des notions fondamentales en matière de protection des renseignements personnels et les a sensibilisés à l'importance de cette question. De cette manière, l'Office s'est assuré que l'ensemble de son personnel ait des connaissances de base pour lui permettre de développer les réflexes appropriés dans l'exercice de ses fonctions habituelles.

De plus, le responsable a procédé à l'analyse des profils d'accès des fichiers électroniques en usage au Service des ressources humaines de même que ceux utilisés dans le cadre du Programme de subventions aux centres de travail adapté. Ces analyses, précédées de diverses consultations à la fois des fichiers et des membres du personnel qui y ont accès, ont permis d'établir un diagnostic relativement au niveau de protection des renseignements personnels faisant partie de ces fichiers.

Considérant leurs tâches et leurs responsabilités, les personnes qui ont accès à ces fichiers rencontrent les exigences de « qualité » et de « nécessité » prescrites

par la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q. c. A-21). Seul un employé ne rencontre pas ces exigences compte tenu d'une récente promotion et, conséquemment, ne devrait plus avoir accès à un de ces fichiers. Le responsable a formulé une recommandation afin de régulariser cette situation.

Relativement au niveau de protection, les employés ne peuvent avoir accès aux fichiers électroniques sans un identifiant et un mot de passe. Chaque poste est muni d'un écran de veille. Toutefois, la plupart de ces mises en veille ne sont pas assorties d'un mot de passe et des recommandations ont été formulées à cet égard.

Quant aux fichiers sur support papier détenus par le Service des ressources humaines, ils sont dans des classeurs verrouillés et seuls les employés de ce service peuvent les consulter. Les données médicales sont dans un classeur, lequel est situé dans le bureau d'une employée. Ce classeur de même que ce bureau sont verrouillés et accessibles que par cette employée.

Priorités d'actions pour l'année 2002-2003 :

- poursuivre l'application des mesures de sensibilisation et la formation du personnel ;
- procéder à l'évaluation des profils d'accès aux fichiers de renseignements personnels en usage à l'Office ;
- se doter de certaines directives pertinentes relativement aux activités de l'Office qui peuvent concerner des renseignements personnels ;
- poursuivre l'application des mesures et les évaluations nécessaires pour s'assurer que l'Office respecte les exigences fixées par la loi et par la Commission d'accès à l'information.

***Modernisation de la gestion publique***

Rappelons que la Loi sur l'administration publique, adoptée en mai 2000 par l'Assemblée nationale, constitue la pierre angulaire de la modernisation de la gestion publique. Cette loi affirme la priorité donnée à la qualité des services aux citoyens et instaure un nouveau cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats, sur le respect du principe de la transparence et sur l'imputabilité accrue de l'Administration devant l'Assemblée nationale.

Moins de deux ans après l'entrée en vigueur de cette loi, l'Office des personnes handicapées du Québec a franchi des étapes importantes vers l'amélioration des services aux citoyens et la bonne gouverne.

Tout le personnel de l'Office a participé à la mise en œuvre de cette loi. Ainsi, nous avons élaboré notre première déclaration de services aux citoyens et un plan stratégique couvrant la période 2001-2004. Ce premier rapport annuel de gestion permet de mieux apprécier les résultats et la performance de l'Office au terme de cette année financière suite aux engagements pris. Il favorise également la transparence des activités de l'Office et la reddition de comptes annuelle à l'Assemblée nationale.

De plus, dans l'esprit de la modernisation de la gestion de la fonction publique, l'Office a mieux structuré ses activités de vérification et de contrôle. Un module de contrôle et de vérification a été mis sur pied permettant au président-directeur général d'être en contrôle de la gestion de l'organisation.

## *1.5 Les ressources financières*

Le budget de dépenses 2001-2002 totalise 47 217 700 $ et le budget d'investissement est de 100 000 $ (voir tableau 6). Les dépenses 2001-2002 totalisent 58 243 299 $ pour des investissements de 112 387 $. L'augmentation des dépenses par rapport au budget s'explique principalement par des virements de crédit en provenance du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS). Ces virements ont été utilisés dans le cadre des programmes Centre de travail adapté (CTA) et Contrat d'intégration au travail (CIT) qui s'adressent aux personnes handicapées provenant du programme d'assistance emploi pour les personnes avec des contraintes sévères à l'emploi (anciennement appelé soutien financier–SOFI). Ils ont aussi servi à compléter les engagements financiers de l'Office envers des employeurs dans le cadre du programme CIT régulier suite à son transfert au MESS.

TABLEAU 6

**Budget de dépenses**

| Programme 03 | 2001-2002 Budget de dépenses | 2001-2002 Dépenses réelles[1] | 2000-2001 Dépenses réelles |
|---|---|---|---|
| **Transfert** | | | |
| Centres de travail adapté (CTA) | 31 718 400 $ | 36 077 555 $[2] | 34 974 696 $ |
| Contrat d'intégration au travail (CIT) | | 6 691 321 $[3] | 17 613 197 $ |
| Organismes de promotion (SOP) | 5 265 400 $ | 5 173 711 $ | 3 759 600 $ |
| Expérimentation (PSE) | 500 000 $ | 312 944 $ | 521 181 $ |
| Subventions non-normées | 35 200 $ | 120 000 $ | 57 875 $ |
| **Sous-total** | **37 519 000 $** | **48 375 531 $** | **56 926 549 $** |
| **Fonctionnement** | | | |
| Rémunération | 7 704 200 $ | 7 795 175 $ | 7 546 305 $ |
| Fonctionnement - autres dépenses et amortissement | 1 994 500 $ | 2 072 593 $ | 2 310 636 $ |
| Provisionnement pour créances douteuses | | | 468 $ |
| **Sous-total** | **9 698 700 $** | **9 867 768 $** | **9 857 409 $** |
| **Total** | **47 217 700 $** | **58 243 299 $** | **66 783 958 $** |

| | 2001-2002 Budget | 2001-2002 Investissements réels | 2000-2001 Investissements réels |
|---|---|---|---|
| **Investissements** | **100 000 $** | **112 387 $** | **119 458 $** |

1 Contrairement aux données 2000-2001, les données des dépenses réelles 2001-2002 constituent des données préliminaires parce qu'elles n'ont pas encore été déposées à l'Assemblée nationale par le ministère des Finances.

2 Ce montant inclus un virement de crédit du MESS de 4 165 311 $ pour le programme CTA-SOFI.

3 Ce montant inclus un virement de crédit du MESS de 1 270 224 $ pour le programme CIT-SOFI et 5 421 097 $ pour le programme CIT régulier.

Les dépenses 2001-2002 ont totalisé 58 243 299 $ comparativement à 66 783 958 $ en 2000-2001. La diminution des dépenses de 8,6 millions en 2001-2002 s'explique principalement par les variations suivantes :

- 10,9 millions de dépenses en moins pour la prise en charge du programme CIT en 2001-2002 par le MESS ;

- 0,2 million de dépenses en moins au Programme de subventions à l'expérimentation (PSE);
- 1,4 million de dépenses en plus ajouté aux crédits du Programme de soutien aux organismes de promotion (SOP);
- 1,1 million de dépenses en plus au programme CTA composé de 0,7 million d'indexation ajouté aux crédits, 0,2 million rendu disponible au PSE et de 0,2 million au programme SOFI en provenance du MESS.

### *1.6 Les activités de contrôle et de vérification*

Un programme de contrôle de gestion pluriannuel (2001-2004) a été élaboré. Ce programme vise à identifier, sur le plan de la gouverne et de la gestion des opérations et des ressources, les éléments demandant une attention particulière permettant au président-directeur général d'être en meilleur contrôle de sa gestion.

L'Office est présentement à documenter et réviser le processus des traitements pour l'établissement des points de contrôle du Programme de subventions à l'expérimentation et du Programme de subventions aux centres de travail adapté.

Les procédures internes d'adjudication des contrats ont été modifiées et distribuées aux directions.

Le personnel concerné a été formé quant à l'application des nouvelles directives des frais de déplacement et des lignes directrices émises par le président-directeur général ainsi que sur la vérification des demandes de paiement (factures), cette activité ayant été décentralisée vers chacune des directions.

En ce qui concerne les activités de vérification, les rôles des intervenants en cette matière ont été clarifiés en fonction des récents changements législatifs et des modifications aux responsabilités dévolues à certains organismes centraux. Ces changements sont survenus notamment dans le cadre du dossier de la modernisation de la fonction publique.

Un module de contrôle et de vérification chargé de conseiller le PDG en matière de contrôle, de vérification et de supervision a été mis en place.

La supervision des opérations et des transactions financières a été effectuée à quatre reprises entre le 1er avril 2001 et le 5 mars 2002.

Le Contrôleur des finances a effectué une vérification systémique portant sur les réclamations fédérales-provinciales en regard du programme Contrat d'intégration au travail (septembre 2001). Il s'est dit satisfait des processus utilisés pour l'enregistrement des données. Il a également effectué une vérification des engagements de 25 000$ et plus et il a conclu que tout a été fait selon les procédures en vigueur.

### *1.7 La gestion de l'informatique*

Comme par les années passées, le Service des ressources informatiques (SRI) a offert en 2001-2002 des services de soutien technique au personnel, a fait de l'exploitation de données, du développement et de l'entretien du système, a vu au

rafraîchissement du parc informatique et à la coordination et la dispensation de cours de formation sur les technologies de l'information.

Le SRI a collaboré à l'élaboration de la planification stratégique triennale de l'Office et à la définition du plan d'action 2001-2002. Les projets du plan d'action qui nécessitaient un apport d'informatique ont été au cœur de nos réalisations.

Voici la liste des projets informatiques amorcés, poursuivis et finalisés au cours de l'année financière 2001-2002 ainsi que ceux qui sont en cours de réalisation.

*Projets terminés :*

- la réalisation d'un système de gestion des dossiers des personnes handicapées en région et de fiches d'intervention. L'implantation a été effectuée et l'ensemble des ressources régionales ont été formées ;
- la poursuite de la réalisation d'un Intranet à l'Office avec des fonctionnalités touchant le secteur des services de soutien à la gestion ;
- la réalisation et la mise en place d'un système d'information permettant le suivi de la planification opérationnelle de l'Office (plan d'action). Ce système permet de suivre l'avancement des projets (efforts et échéanciers) de façon sommaire et peut être accompagné du logiciel MS-PROJECT pour un suivi plus détaillé des projets.

*Projets en cours de réalisation :*

- la réalisation de tableaux de bord de gestion. À partir des données internes provenant de diverses sources et d'indicateurs, les tableaux de bord permettent de suivre l'évolution de la planification stratégique, des programmes et services et du fonctionnement de l'Office. Le projet permet d'en consulter le contenu par des tableaux de bord personnalisés pour chaque gestionnaire ;
- la conception et la réalisation d'une banque de données servant premièrement à inventorier et suivre l'évolution des programmes et mesures destinés aux personnes handicapées et, deuxièmement, à suivre les programmes transférés par l'Office à d'autres ministères, organismes ou partenaires ;
- l'implantation d'un logiciel de gestion bibliothécaire (Best Seller) pour le Centre de documentation de l'Office incluant une conversion majeure des données de l'ancien système ;
- la participation au projet gouvernemental appelé « Gestion intégrée des ressources » (GIRES).

## *1.8 Les activités de communication*

Les activités de communication visent à soutenir l'Office dans la réalisation de sa mission fondamentale qui est de favoriser l'intégration sociale des personnes handicapées au sein de la société québécoise.

Faire connaître l'organisation, ses programmes, ses services et ses activités, informer, sensibiliser et éduquer les citoyens à l'égard des problématiques vécues par les personnes vivant avec des incapacités sont les principaux moteurs des activités de la Direction des communications. Celle-ci a également le devoir de soutenir les différentes unités administratives en matière de communication.

***Les relations de presse***

L'Office mise largement sur une présence soutenue dans les médias nationaux et régionaux afin de devenir un interlocuteur incontournable dans les dossiers concernant les personnes handicapées. Ainsi, entre le 1er avril 2001 et le 31 mars 2002, quelque 120 entrevues ont été accordées par le personnel de l'Office, dont 83 par le président tant dans les médias nationaux que régionaux. Ces entretiens venaient en partie répondre à pas moins de 184 demandes de renseignements de représentants des médias. Mentionnons de plus la diffusion de 31 communiqués de presse et l'organisation de 13 conférences de presse. Toutes ces actions se sont traduites par 174 mentions de l'Office dans les médias nationaux québécois.

La Direction des communications a également assuré la logistique de 34 sorties publiques du président. Son personnel a répondu à 212 demandes de soutien de la Direction des bureaux régionaux et 196 demandes des autres directions de l'Office.

***L'intégration***

*L'intégration* est un bulletin d'information destiné aux personnes handicapées, aux ministères et organismes gouvernementaux ainsi qu'aux personnes oeuvrant dans le milieu. Quatre numéros ont été publiés et chaque parution a été tirée à plus de 7 000 copies.

***Site Internet***

La Direction des communications assume la gestion du site Web de l'Office. Une personne agit à titre de webmestre. Elle est chargée de gérer le site, de faire les mises à jour, de répartir le courrier qui lui est envoyé et de répondre aux exigences gouvernementales en cette matière. Elle est la répondante de l'organisation pour tout ce qui concerne l'Internet.

En plus de la mise à jour régulière du site, de nouvelles sections ont été créées répondant ainsi aux besoins de diffusion de l'information de l'organisation. Aussi, ces ajouts ont amélioré la valeur informative du site pour notre clientèle. La fréquence mensuelle des visites est de 9 700 comparativement à 8 000 pour 2000-2001, ce qui représente une augmentation de fréquentation de 21 %.

En plus des nombreuses demandes d'information provenant du Québec et du Canada que nous recevons par courrier électronique, tant au siège social que dans nos bureaux régionaux, 141 demandes d'information en provenance de 17 pays étrangers nous sont parvenues. Pour la majorité, elles nous venaient du continent africain et se traduisaient souvent par une demande d'aide humanitaire ou de soutien financier. Le nombre de ces demandes n'a cessé d'augmenter depuis l'avènement d'Internet et du courrier électronique.

***Organisation d'événements publics***

*Semaine québécoise des personnes handicapées*

C'est sous le thème « Ensemble…Tout le monde y gagne » que se déroulait, du 1er au 7 juin 2001, la 5e édition de la Semaine québécoise des personnes handicapées (SQPH). Cet événement, qui est organisé depuis 1996, a pour but de sensibiliser l'ensemble de la population au fait que près d'un million de personnes

vivent des obstacles dans leur intégration sociale et de mobiliser les acteurs institutionnels et civils dans des actions favorisant leur intégration.

C'est à l'Assemblée nationale que la ministre déléguée à la Santé, aux Services sociaux et à la Protection de la jeunesse et ministre responsable de l'Office, Mme Agnès Maltais, ainsi que le président de l'Office, M. Norbert Rodrigue, ont procédé au lancement de l'édition 2001 de la SQPH.

En outre, cinq autres activités nationales étaient présentées : le lancement des activités de la Semaine à Montréal, le lancement du livre « L'art rassemble 2000 » de Vision sur L'Art, la publication d'un cahier spécial sur la SQPH dans le journal *Le Soleil*, une journée intensive d'activités à Sherbrooke incluant une soirée culturelle avec le chanteur Dan Bigras et finalement une journée d'activités à Baie-Comeau.

Les activités en régions ont quant à elles été nombreuses et diversifiées : colloques régionaux, concours, lancements, soirée hommage, campagnes locales de sensibilisation, etc. Les résultats de ces activités se reflètent dans une revue de presse impressionnante.

À titre d'exemples, le bureau régional de Laval a assuré la remise de « Prix Intégration » en milieu de garde et en milieu scolaire avec la participation du maire de Laval et du président de l'Office ; le bureau régional de la Côte-Nord, pour sa part, a organisé un deuxième Salon de la personne handicapée au cours duquel plus de 600 jeunes ont expérimenté des situations de handicap et une dizaine d'entreprises se sont affrontées dans une série d'épreuves adaptées.

L'Office a encore pu compter, dans l'organisation de la SQPH, tant au plan national que régional, sur l'implication des milieux associatif, syndical et patronal et sur des organismes œuvrant auprès des personnes handicapées. De plus, près d'une quarantaine de ministères et organismes gouvernementaux se sont impliqués dans une campagne de sensibilisation ciblant les fonctionnaires québécois.

*Tournoi de tennis*

Pour une huitième année consécutive, l'Office s'impliquait dans la Classique internationale OPHQ de tennis en fauteuil roulant. Cet événement, sanctionné par l'ITF (International Tennis Federation), est devenu au fil des ans le plus important tournoi de tennis intérieur en fauteuil roulant au Québec.

L'édition 2001 aura permis à près de 30 joueurs de haut calibre de se disputer les honneurs de cette compétition et de se partager plus de 7 500 $ en bourse.

L'Office peut compter, depuis quelques années, sur l'implication des organismes suivants dans l'organisation de l'événement : l'Association québécoise des sports en fauteuil roulant, la Fédération québécoise de tennis, Tennis Canada ainsi que Tennis Montréal. Hydro-Québec s'est joint cette année à l'organisation en tant que commanditaire majeur de l'événement.

***Production et diffusion d'outils d'information***

Afin de remplir son mandat d'information, l'Office a produit différentes publications pour lesquelles la Direction a procédé aux travaux d'édition. Il s'agit des bulletins d'information *L'intégration*, *Stat Flash* et *Études en bref*, du *Guide des besoins en soutien à la famille de la région de Montréal*, du *Répertoire de vidéos*, ainsi que différents supports graphiques, dépliants et le matériel promotionnel de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

***Relations publiques, publicité et commandites***

Dans le but d'assurer la visibilité de l'Office lors d'événements de relations publiques et de faire connaître davantage sa mission et ses rôles, l'Office a été présent lors de nombreux colloques, congrès, expositions et salons spécifiques, tant nationaux que régionaux. À huit reprises durant l'année, l'Office a tenu un kiosque d'information et ce, sur plusieurs jours consécutifs à chaque sortie.

De façon plus particulière, le bureau de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine a participé au « Salon Info-services » tenu à l'automne 2001 aux Îles de la Madeleine, et le bureau régional de la Capitale-Nationale a participé à un projet d'animation sur l'exposition *1, rue des Apparences*, en collaboration avec l'Association des amis du Musée de la civilisation du Québec.

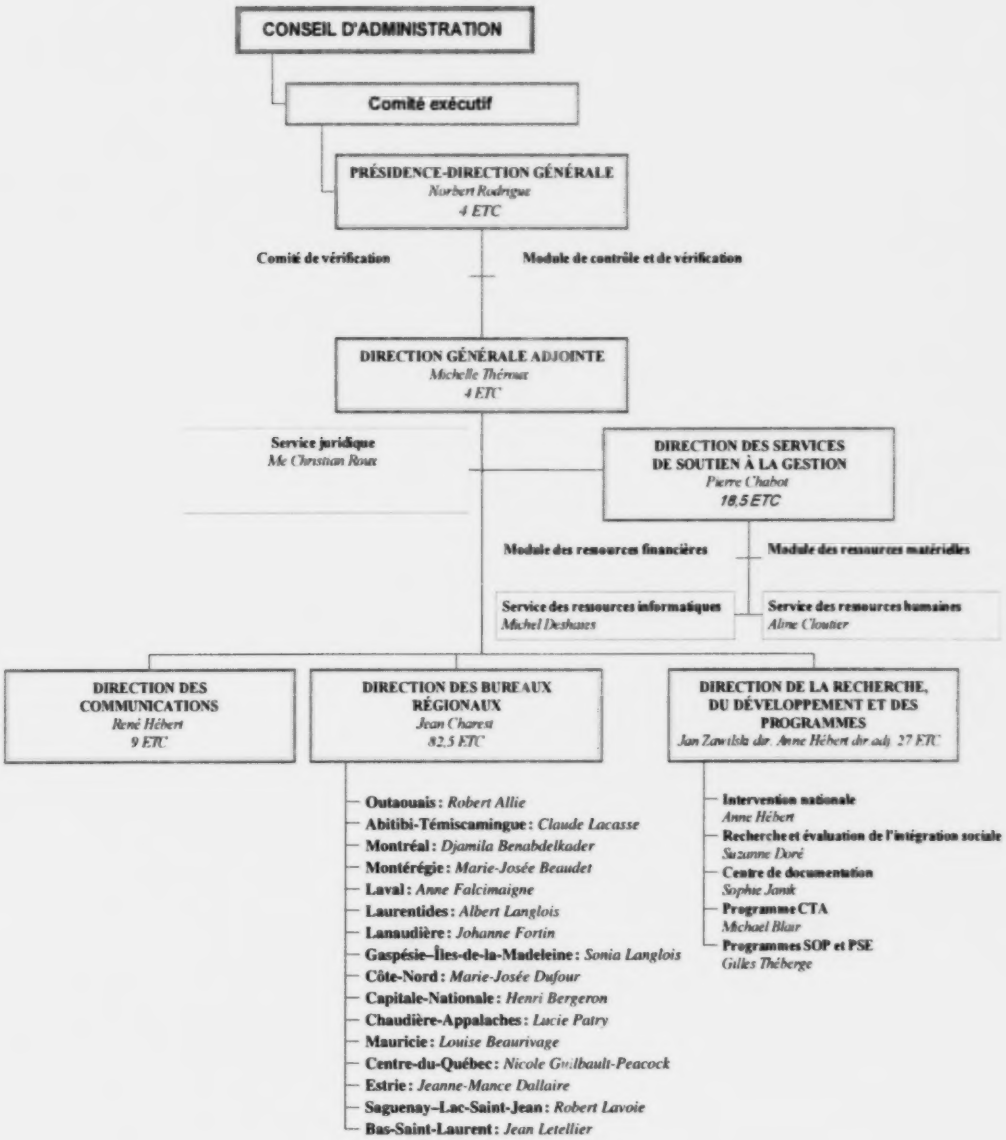
L'Office a également appuyé, par le biais de commandites, plusieurs activités spécifiques provenant de demandes du milieu associatif et de ses bureaux régionaux. Ces commandites ont, la plupart du temps, pris la forme d'espaces publicitaires dans des publications visant à souligner des événements spéciaux.

***Volet international***

En juin 2001, la direction a organisé une visite d'une semaine au Québec pour un groupe venu de France. Composé du personnel et des bénévoles du Foyer APF Gabrielle Bordier, le groupe a pu rencontrer les dirigeants et les membres d'associations de personnes handicapées physiques des régions des Laurentides, du Centre-du-Québec, de Montréal et Québec. Les bureaux régionaux ont apporté leur collaboration en fournissant des informations sur les ressources de leur région.

# Organigramme de l'Office des personnes handicapées du Québec

## 145 ETC



PARTIE II

# *Les activités et les programmes liés au mandat*

## *2.1 L'intervention de coordination nationale et régionale*

Au niveau national, les activités reliées au mandat de l'Office de voir à la coordination relèvent de la Direction de la recherche, du développement et des programmes. Au niveau régional, ces activités relèvent de la Direction des bureaux régionaux par l'intermédiaire de ses bureaux en région.

Au plan national, l'Office a maintenu sa participation à des groupes de travail mis en oeuvre par des ministères et organismes. Nommons, entre autres, ses participations au Groupe de concertation en adaptation scolaire du ministère de l'Éducation (MEQ) ; au groupe de travail sur la Politique de soutien aux personnes présentant une déficience intellectuelle, à leurs familles et aux autres proches du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ; au Comité provincial sur l'intégration des enfants handicapés en service de garde du ministère de la Famille et de l'Enfance (MFE) ; au groupe de travail sur la Politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue ; au groupe de travail du MSSS pour produire un état de situation sur les services d'interprétariat ; au Comité interministériel sur le transfert des programmes CIT (contrat d'intégration au travail) et CTA (centre de travail adapté) ; au groupe de travail sur l'intersectorialité et l'intégration au travail conduit par le Comité de la santé mentale du Québec.

Au cours de l'année, des travaux plus spécifiques ont été réalisés dans le cadre de nouveaux comités de travail. C'est le cas de notre participation au comité conjoint OPHQ – Secrétariat du Conseil du trésor qui porte sur les actions à favoriser pour augmenter la représentation des personnes handicapées dans la fonction publique. L'Office a collaboré aux travaux de révision de différents programmes d'aides techniques amorcés par le MSSS. L'un des résultats les plus positifs de nos collaborations demeure la réassurance, dans le cadre du programme administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ), des frais de réparation des aides auditives et des attributions des aides de suppléance à l'audition, laquelle est essentielle à la compensation des coûts supplémentaires liés à la déficience des personnes sourdes et malentendantes.

D'autre part, l'Office a participé aux révisions des programmes du MSSS traitant des attributions de triporteurs et quadriporteurs, des aides à la vie domestique et à la vie quotidienne (AVD-AVQ) ainsi que des fonctions d'élimination qui ont permis de clarifier les critères d'admissibilité et de mieux répondre aux besoins des personnes handicapées. Enfin, l'Office a exercé un rôle déterminant dans les efforts de recherche et la rédaction d'un rapport recommandant la création d'un programme de compensation des frais d'acquisition et d'entretien du chien d'assistance pour les personnes présentant une déficience motrice.

Sans qu'elles ne se formalisent toujours en comité de travail, plusieurs autres interventions plus ponctuelles de suivi, de sensibilisation ou de documentation sont faites pour favoriser une amélioration de la prise en compte des besoins et droits des personnes handicapées. Nommons, à titre d'exemples, des échanges

avec le ministère de l'Éducation pour renforcer notre collaboration, des échanges avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse sur l'intégration scolaire.

L'Office met également en oeuvre, outre les projets de la planification stratégique, des travaux de concertation au plan national. Rappelons l'existence du Comité interministériel sur le livre adapté, du Comité québécois de concertation sur le braille et du Comité sur l'utilisation des espaces de stationnement réservés aux personnes handicapées.

Des réalisations doivent être particulièrement soulignées : la signature de l'accord de coopération pour une uniformisation du braille français à Casablanca en juin 2001 ; l'ouverture de l'exposition permanente *1, rue des Apparences* au Musée de la civilisation en novembre 2001 ; et les travaux d'évaluation du programme CTA dans le cadre de la révision de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en CTA.

L'Office exerce toujours une veille sur les législations, politiques et programmes relatifs aux personnes handicapées dans tous les secteurs qui les concernent. Les activités réalisées suivent les priorités gouvernementales. La lutte à la pauvreté a acquis au cours de la dernière année une place prépondérante parmi ces priorités. L'Office a participé aux différentes consultations sur ce sujet. Citons à cet effet les consultations régionales et nationales lancées sur la base du document *Ne laisser personne de côté, orientations et perspectives d'action en matière de lutte contre la pauvreté* et le Chantier interministériel sur les personnes vivant des contraintes importantes. Ces contributions visaient à sensibiliser les autorités concernées à la situation difficile des personnes handicapées et aux pistes de solution susceptibles d'agir efficacement contre leur appauvrissement. L'Office a produit des documents d'appui à ces participations.

L'Office a également été appelé à commenter le plan d'action national sur l'organisation des services destinés aux personnes ayant des troubles envahissants du développement, leur famille et leurs proches. Ce plan d'action a été préparé par un comité aviseur créé par le MSSS où siégeait une représentante de l'Office.

Sur la question du transport, l'Office a émis des commentaires sur la détermination du cadre financier du programme d'aide au transport adapté pour les années 2001-2004. En soutien aux préoccupations gouvernementales, l'Office a également préparé, à la demande de sa ministre responsable, un document regroupant l'ensemble de ses actions en cours à ce sujet et les orientations et recommandations proposées aux décideurs concernés. Il a exprimé de plus son opposition au projet d'implantation du virage à droite sur feu rouge.

Soulignons également que l'Office est intervenu avec succès en vue d'amener la modification de la décision prise en 1999 de taxer les triporteurs et quadriporteurs. Cette décision a été modifiée en décembre 2001 par le ministère du Revenu.

L'Office a suivi de près la situation du programme d'adaptation de domicile compte tenu de l'augmentation inquiétante de la liste d'attente. Il a également participé à l'enquête du coroner sur l'utilisation de plates-formes élévatrices pour personnes handicapées.

Au plan régional, le personnel de l'Office entretient des rapports de partenariat étroits avec les associations de personnes handicapées, les divers intervenants du milieu, les gestionnaires et les décideurs de l'ensemble des réseaux

publics, parapublics et privés. Ce partenariat vise à favoriser la cohérence, l'accessibilité, la qualité et le développement des services spécifiques requis par les personnes handicapées ou leur famille en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale. Le personnel de l'Office en région participe à l'établissement et la mise en œuvre de stratégies d'interventions régionales et locales en regard de la coordination et du développement des services. Il coordonne ou participe aux activités de plusieurs comités et anime des groupes de travail, telles des tables régionales en maintien à domicile, soutien aux familles, travail ou transport. Par exemple, le bureau régional de la Montérégie a animé et présidé les travaux de la Table des ressources de répit de la Montérégie, dont le mandat est d'assurer la survie et la consolidation de ce réseau qui regroupe 11 maisons de répit.

La présence de l'Office en région se manifeste également ailleurs que dans le secteur spécifique des personnes handicapées. La participation du personnel aux conférences administratives régionales et aux comités régionaux de développement en sont des exemples. Mentionnons la participation du bureau régional de Lanaudière à l'élaboration d'un projet d'embauche de personnes handicapées, à titre d'agent de soutien aux comités locaux de développement social de chacune des municipalités régionales de comté (MRC) de la région.

Les interventions de l'Office en région se traduisent par une foule d'actions diversifiées qui peuvent toucher plusieurs domaines, selon les priorités ou besoins identifiés régionalement, en collaboration avec les partenaires régionaux.

Dans le cadre de ses fonctions de coordination et de représentation, l'Office apporte son soutien aux partenaires qui le désirent en les informant et les conseillant sur les problématiques et besoins des personnes handicapées, les politiques et les ressources. Ainsi, le personnel en région a participé à plusieurs consultations sur l'organisation des services pour les troubles envahissants du développement (TED), les services d'interprétation ainsi que la complémentarité des services entre le réseau de la santé et des services sociaux et celui de l'éducation (entente MSSS-MEQ).

Le bureau régional du Saguenay–Lac-Saint-Jean a réuni des partenaires pour les sensibiliser à l'importance des programmes ou services qui répondent aux besoins des personnes handicapées, en particulier dans le domaine du maintien à domicile, de l'hébergement, du transport, du soutien à la famille et de l'intégration en milieu de garde.

Le bureau régional de Montréal a organisé et animé, en collaboration avec le Comité régional des associations en déficience intellectuelle et l'Association de l'Ouest de l'Île pour la déficience intellectuelle, deux rencontres d'information pour les parents (une en français et une en anglais). Ces rencontres portaient sur le programme soutien à la famille et le programme d'accompagnement en loisirs et ont permis de rejoindre une quarantaine de familles.

Le bureau du Bas-Saint-Laurent a coordonné la table régionale des services de garde. Un portrait de l'intégration des enfants ayant une déficience a été produit et un projet de mise en œuvre d'une concertation locale dans quatre MRC de la région est en cours. Le bureau de la région de l'Abitibi-Témiscamingue a soutenu et conseillé des intervenants face à la réalisation d'un projet d'intégration d'enfants handicapés en service de garde.

En ce qui concerne les services éducatifs, le bureau de Montréal a organisé et animé, en collaboration avec la Table de concertation régionale sur les services éducatifs, trois rencontres d'information pour les parents. Ces rencontres portaient sur le plan d'intervention, les processus d'inscription, les services au secondaire et le programme de prêts et bourses. Pour sa part, le bureau régional de l'Outaouais a sensibilisé les étudiants en psycho-éducation de l'Université du Québec à Hull et du Collège de l'Outaouais aux difficultés que vivent les personnes handicapées dans leur quotidien.

Au regard du transport adapté, le bureau de l'Estrie a animé une rencontre avec le milieu associatif et la Corporation métropolitaine de transport de Sherbrooke afin de vérifier le degré de satisfaction des usagers de Sherbrooke. En Montérégie, le bureau régional a participé activement à l'implantation du Transport adapté de la MRC La Jemmerais couvrant les municipalités de Sainte-Julie et de Varennes.

Dans le cadre de cette fonction de soutien-conseil aux partenaires, l'Office peut aussi élaborer et négocier des ententes avec les ressources en vue d'une prise en charge des plans de services et des plans d'interventions par le milieu. Ainsi, le bureau régional de l'Estrie a négocié des ententes avec trois commissions scolaires afin de concrétiser des plans de transition École-Vie adulte auprès de trois jeunes étudiants de polyvalente. Sur le même thème, le bureau du Centre-du-Québec a poursuivi son travail de coordination du comité de transition école-travail et la région de la Côte-Nord a mis sur pied un comité de travail régional pour l'implantation d'un projet pilote sur l'arrimage des services socioprofessionnels des élèves handicapés de 18 ans et plus. Le bureau de l'Abitibi-Témiscamingue a participé activement à l'implantation de plateaux de travail en entreprise privée pour des personnes ayant des limitations fonctionnelles dans la MRC du Témiscamingue par le biais de la Table de concertation à l'emploi. Il a apporté sa contribution à un projet pilote dans la MRC de Rouyn-Noranda ayant pour objectif de favoriser l'intégration au travail de personnes vivant avec des limitations importantes.

Dans quelques régions, l'Office a participé aux travaux de concertation mis en oeuvre par l'Association québécoise pour l'intégration sociale (AQIS) sur l'accueil et le traitement dans le système judiciaire des personnes présentant une déficience intellectuelle.

Le bureau de Montréal a collaboré activement au comité de suivi des recommandations sur l'élimination des mesures de contention et d'isolement à l'hôpital Rivière-des-Prairies. Il s'est également impliqué dans le suivi de la réinsertion de la clientèle de Rivière-des-Prairies dans des ressources de la communauté. Il a aussi assuré le suivi de l'évaluation du projet Prévention de situation de crise, mis en place par la Table de concertation sur le soutien aux familles et financé dans le cadre du Programme de subventions à l'expérimentation de l'Office.

Dans la région de la Capitale-Nationale, l'Office s'est impliqué dans les travaux visant à favoriser le développement d'un programme régional de ressources de répit proposant une gamme de services pour répondre aux besoins des familles vivant avec une personne handicapée.

Dans la région de la Chaudière-Appalaches, le bureau a contribué à favoriser le développement des services d'adaptation-réadaptation en déficience physique. Ainsi, il a établi un partenariat avec les représentants du nouveau centre de réadaptation mandaté pour offrir des services dans la région.

En Abitibi-Témiscamingue, le bureau régional a procédé au lancement, à la diffusion et au suivi de deux études réalisées dans le cadre d'une entente spécifique intervenue entre divers partenaires de la région. Ces études portaient sur les besoins et la satisfaction des personnes handicapées en matière de répit, dépannage et gardiennage ainsi qu'en transport adapté. La problématique du logement a également fait l'objet d'interventions spécifiques. Il a participé de plus à la formation d'un comité de travail régional sur la problématique des programmes d'adaptation de domicile pour tenter d'y apporter des pistes de solution.

Dans la région des Laurentides, le bureau a réalisé un état de situation sur les ressources résidentielles pour les personnes handicapées autant au point de vue des ressources existantes que des programmes. Le bureau régional du Bas-Saint-Laurent a, quant à lui, participé au comité de développement d'une ressource résidentielle de type familial (îlots résidentiels) dans la MRC de Rimouski-Neigette. Ce dossier est présentement en phase finale d'acceptation à la Régie régionale.

Dans le domaine du transport, le bureau de Montréal a participé aux activités du comité conseil mandaté pour conseiller les autorités gouvernementales en matière d'accessibilité du métro de Montréal. Un avis a été produit à cette fin dans le cadre de la consultation faite par le ministère des Transports du Québec. Le bureau des Laurentides a produit et diffusé un état de situation sur le transport des personnes handicapées de la région et celui de Lanaudière a élaboré un document portant sur l'éthique et le fonctionnement du transport adapté.

## *2.2 L'information et le soutien-conseil aux personnes handicapées*

Le personnel des bureaux régionaux a continué d'exercer de façon régulière son rôle d'accueil-référence, de soutien-conseil et d'accompagnement des personnes handicapées.

L'amélioration des services d'accueil-référence dispensés aux personnes handicapées et à leurs proches ainsi qu'aux partenaires et à la population est demeurée une priorité d'action pour l'organisation qui en a fait une orientation majeure dans son plan stratégique 2001-2004. Durant la dernière année, l'accent a été mis sur la structuration des informations et des outils à fournir au personnel des bureaux régionaux pour lui permettre d'améliorer la prestation des services et de connaître davantage le type de besoins de la région et les programmes et mesures mis en place pour y répondre. Par exemple, le bureau régional de l'Abitibi-Témiscamingue a pu relever des situations ambiguës allant à l'encontre des principes des programmes d'aide aux personnes handicapées (gratuité des services) et il a pu amorcer des démarches visant à dénoncer ces situations.

Depuis octobre 2001, l'Office s'est doté d'un système qui lui permet de recueillir des données statistiques plus précises sur le nombre de demandes en accueil-référence et en soutien-conseil ainsi que sur les personnes handicapées et partenaires qui utilisent ces services. On peut dès maintenant constater que les principaux sujets faisant l'objet de demandes d'accueil, d'information et de référence concernent les droits des personnes handicapées, l'adaptation-réadaptation et l'accès aux services.

Chaque bureau régional de l'Office réalise des activités de promotion afin de mieux faire connaître ses services d'accueil-référence auprès des personnes handicapées et des partenaires. Par exemple, le bureau régional de l'Outaouais a fait la promotion de ses rôles et fonctions auprès des membres de la Commission administrative régionale.

Dans son rôle de soutien-conseil, l'Office assure aussi l'accompagnement de familles ou de personnes handicapées. Dans la région de Laval, ce rôle s'est exercé dans de nombreux dossiers touchant les domaines où les ressources sont rares, notamment les services scolaires et les ressources résidentielles.

## 2.3 *La promotion des intérêts des personnes handicapées*

La promotion des intérêts des personnes handicapées se reflète dans une multitude d'actions de l'Office, tant au niveau national que régional, tels les activités de communications, le soutien au milieu associatif et la participation à la réalisation d'activités publiques.

Ainsi, le président-directeur général de l'Office a effectué une visite dans plusieurs régions du Québec où il a rencontré, avec ses collaborateurs, différents partenaires ou personnes impliqués dans les dossiers ou thématiques touchant les personnes handicapées.

De plus, en lien avec son rôle de promotion, le bureau régional de la Côte-Nord a organisé, pour la partie Est de son territoire, Sept-Îles et Port-Cartier, deux formations s'adressant aux parents de personnes handicapées ainsi qu'aux intervenants ayant pour sujet *Les régimes de protection* et *Les legs testamentaires*. Il a aussi collaboré avec la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse à l'organisation de journées d'information et de sensibilisation à l'éducation aux droits.

## 2.4 *L'évaluation de l'intégration sociale et la recherche*

Le gouvernement du Québec a confié à l'Office des personnes handicapées du Québec le rôle d'évaluer la situation de l'intégration sociale des personnes handicapées. L'Office mène plusieurs activités pour réaliser ce mandat. Six d'entre elles ont été retenues parmi les objectifs de la planification stratégique :

1. la production de portraits statistiques régionaux (objectif 4.1) ;
2. le développement d'indicateurs de l'intégration sociale (objectif 4.2) ;
3. la constitution d'une banque d'informations permettant de suivre l'évolution des programmes transférés par l'Office (objectif 4.3) ;
4. la constitution d'une banque d'informations permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées (objectif 4.4) ;
5. la production et la mise à jour régulière de fiches synthèses touchant les thématiques reliées à l'intégration sociale (objectif 4.5) ;
6. la production d'une revue annuelle de l'action gouvernementale (objectif 4.6).

Pour des informations supplémentaires sur l'atteinte des résultats et cibles reliés à ces objectifs, on peut se référer à la partie III du rapport annuel de gestion.

En ce qui concerne les productions statistiques, l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités constitue l'une des principales sources de données utilisées. L'Office a donc consacré une énergie importante à collaborer avec l'Institut de la statistique du Québec pour la réalisation de cette enquête et la production d'un rapport national faisant état de ses principaux résultats. Ce rapport a été diffusé en juin 2001. L'Office s'est engagé à faciliter la diffusion des résultats de ce rapport en prévoyant faire porter ses prochains numéros du bulletin d'information statistique *Stat Flash* sur les résultats publiés dans ce rapport. Il a en outre présenté, lors du 5e Symposium scientifique sur l'incapacité visuelle et la réadaptation organisé par l'Institut Nazareth et Louis-Braille, les principales données concernant les personnes ayant une déficience visuelle.

Cependant, les projets de portraits statistiques régionaux et d'indicateurs nationaux prévus à la planification stratégique n'ont pu avancer au rythme prévu en raison du délai encouru pour obtenir la base de données. Celle-ci n'ayant été reçue qu'en février 2002, seules les données tirées du recensement canadien ont pu être traitées, ce qui représente environ le quart des données à traiter et à analyser.

Les activités liées à la banque d'informations sur les programmes et services (objectifs 4.3 et 4.4) ont démarré à l'automne 2000. Le projet a été mis en œuvre dans le cadre d'une collaboration établie avec l'équipe de recherche du Laboratoire de recherche sur les pratiques et les politiques sociales (LAREPPS). Il vise à accumuler des renseignements qui se veulent à la fois exhaustifs, homogènes et pertinents pour suivre l'évolution des mesures gouvernementales et en faire des bilans réguliers. Ces renseignements seront également accessibles et utilisables pour d'autres fins. La base de données contiendra, en effet, les informations nécessaires à la réalisation des activités d'accueil et de référence des bureaux régionaux de l'Office. On prévoit, enfin, rendre accessible par Internet cette base de données aux différents organismes et personnes intéressés : usagers, agents de liaison, intervenants, observateurs, etc.

Au cours de 2001-2002, le développement de l'infrastructure informatique devant accueillir l'inventaire des programmes a été effectué. De plus, près de 270 mesures gouvernementales ont été décrites dans leurs dimensions nationales au sein de la banque d'informations, y compris celles reliées aux programmes transférés par l'Office. Un processus de validation des informations colligées (interne et externe) s'est amorcé et se poursuivra au cours de 2002-2003.

En ce qui a trait au suivi des programmes transférés (objectif 4.3), un document d'orientation a été adopté par le conseil d'administration de l'Office en septembre 2001. Une collecte régionale d'informations a été prévue pour ce projet, en plus de la collecte nationale décrite ci-haut, car plusieurs de ces programmes sont régionalisés. Des questionnaires ont été préparés à cet effet et une formation a été effectuée auprès du personnel des bureaux régionaux qui procédera à la cueillette d'informations. Ces programmes régionalisés étant principalement sous la responsabilité du ministère de la Santé et des Services sociaux, une collaboration a été établie avec celui-ci. L'Office est à préciser avec le ministère les modalités de cette collecte d'informations régionales.

Le relevé des données budgétaires sur l'ensemble des programmes et services offerts aux personnes handicapées par les ministères et organismes s'est répété comme les années précédentes dans le cadre de la défense des crédits de l'Office.

Comme prévu à la planification stratégique, une première revue annuelle de l'action gouvernementale a été effectuée. Cette nouvelle production vise à rendre compte de l'action gouvernementale en soulignant les interventions qui permettent de faire des avancées en matière d'intégration sociale tout comme celles qui soulèvent des questions ou nécessitent des réajustements. Cette nouvelle production sera diffusée au début du prochain exercice financier.

Deux autres publications orientées vers le transfert de connaissances complètent les productions du Programme d'évaluation de l'intégration sociale. Une première production, le bulletin d'information statistique *Stat Flash*, diffuse sous une forme synthétisée et accessible les données statistiques intéressant les milieux d'intervention et de recherche. Un bulletin statistique portant sur le transport adapté a été produit en 2001-2002. D'autres bulletins ont été préparés à partir de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités et seront diffusés au cours de 2002-2003. Quant aux *Études en bref*, il s'agit d'une nouvelle publication qui vise à mieux faire connaître les résultats des recherches menées récemment au Québec. Deux *Études en bref* ont été diffusées en 2001-2002 : l'une portant sur la violence envers les femmes ayant des incapacités motrices ; l'autre portant sur la couverture équitable des besoins des personnes handicapées. Trois autres *Études en bref* ont été rédigées et seront diffusées au cours de 2002-2003.

Par ailleurs, conformément à la volonté exprimée par l'Office d'animer et documenter la recherche de solutions relatives à la compensation des coûts supplémentaires liés aux déficiences, incapacités et situations de handicap, celui-ci s'est engagé à financer des études sur le sujet (objectifs 2.1 et 2.2 de la planification stratégique). Le groupe d'experts créé au printemps 2001, dont le mandat est de faire le point sur les disparités dans les mesures d'aide aux personnes ayant des incapacités en complétant les travaux déjà réalisés, de poursuivre l'identification des scénarios de solutions et d'évaluer les coûts, les bénéfices et la faisabilité de ces possibilités de solutions, a poursuivi ses travaux au cours de l'année. Son rapport sera déposé au printemps 2002 et une démarche d'appropriation et de consultation suivra.

L'Office a également mis en œuvre, avec le Fonds québécois de la recherche sur la société et la culture (qui a succédé au Conseil québécois de la recherche sociale), deux actions concertées sur des études complémentaires à cette démarche de documentation sur la compensation équitable, soit l'analyse coûts / efficacité des programmes visant la participation sociale des personnes ayant des incapacités et l'impact des incapacités sur la situation socio-économique de la personne et de sa famille. Le processus de sélection pour la première étude a été complété en 2001-2002 et l'équipe de recherche retenue a débuté ses travaux à l'automne 2001. Le second projet a nécessité la tenue d'un deuxième concours. Les lettres d'intention ont été évaluées à l'automne 2001 et l'évaluation scientifique se tiendra au cours de l'année de 2002-2003.

Les partenariats établis avec le milieu de la recherche se poursuivent, notamment avec l'équipe de recherche « famille en mouvance et dynamiques intergénérationnelles », l'équipe « économie sociale, santé et bien-être » et le Réseau international sur le processus de production du handicap. Une nouvelle collaboration s'amorce avec le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale.

## 2.5 Les statistiques

L'Office répond depuis plusieurs années aux besoins d'information statistique sur les personnes handicapées à partir de ses propres publications ou du traitement de banques de données sur la population des personnes handicapées.

En 2001-2002, l'Office a répondu à 271 demandes d'information statistique, comparativement à 201 en 2000-2001, soit une augmentation de 35 %. La moyenne mensuelle est de 23 demandes comparativement à 17 en 2000-2001. Parmi celles-ci, 42 % portent sur les estimations de la population des personnes handicapées, une hausse de 54 % par rapport à l'année précédente. En général, les demandeurs réclament des données plus récentes que celles qui sont actuellement disponibles sur le site Web de l'Office[1] ; il est donc possible que cette hausse des demandes soit due à cet état de fait.

La répartition des demandes selon le type d'organismes se caractérise en 2001-2002 par une hausse de la demande chez les chercheurs et étudiants (16 % contre 12 % en 2000-2001) et chez les entreprises privées et consultants (10 % contre 7 %). En contrepartie, une diminution provenant des associations de personnes handicapées (18 demandes contre 30) est enregistrée (tableau 7). Les thématiques « population » (42 %) et « services éducatifs et formation continue » (12 %) sont les plus en demande (tableau 8).

TABLEAU 7

**Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le type d'organisme, 1999-2000 à 2001-2002**

| | Année financière | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1999-2000 | | 2000-2001 | | 2001-2002 | |
| Type d'organisme | N | % | N | % | N | % |
| Soutien aux interventions médiatiques et de coordination (OPHQ) | 29 | 13,7 | 37 | 18,4 | 82 | 30,3 |
| Réseau de la santé et des services sociaux | 15 | 7,1 | 18 | 9,0 | 14 | 5,2 |
| Autres ministères et organismes | 36 | 17,0 | 39 | 19,4 | 30 | 11,1 |
| Chercheurs et étudiants | 41 | 19,3 | 24 | 11,9 | 42 | 15,5 |
| Association de personnes handicapées | 40 | 18,9 | 30 | 14,9 | 18 | 6,6 |
| Entreprise privée et consultants | 21 | 9,9 | 13 | 6,5 | 28 | 10,3 |
| Média | 5 | 2,4 | 3 | 1,5 | 4 | 1,5 |
| Autres (particuliers, autres organismes, inconnus) | 25 | 11,7 | 37 | 18,4 | 53 | 19,5 |
| **Total** | **212** | **100,0** | **201** | **100,0** | **271** | **99,9** |

Quant au délai de réponse, 71 % des demandes sont traitées dans un délai d'une journée ou moins comparativement à 82 % en 2000-2001 (tableau 9). La complexité des demandes et un changement de personnel affecté à la réponse aux demandes peuvent être des facteurs expliquant cette différence.

1 Les données n'ont pu être mises à jour sur le site Web de l'Office en raison d'un retard dans l'obtention de la banque de données de l'Enquête québécoise sur les limitations d'activités.

TABLEAU 8

**Répartition des questions soulevées par les demandes d'information statistique reçues, selon la thématique ciblée, 1999-2000 à 2001-2002**

| | Année financière | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1999-2000 | | 2000-2001 | | 2001-2002 | |
| Thématique | N | % | N | % | N | % |
| Non classable | 1 | 0,4 | 0 | 0,0 | 19 | 6,4 |
| Prévention | 1 | 0,4 | 3 | 1,4 | 1 | 0,3 |
| Diagnostic et traitement | 3 | 1,2 | 3 | 1,4 | 0 | 0,0 |
| Adaptation et réadaptation fonctionnelle | 10 | 4,1 | 13 | 6,0 | 13 | 4,4 |
| Droit | 5 | 2,1 | 3 | 1,4 | 1 | 0,3 |
| Vie associative | 0 | 0,0 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 |
| Conditions de vie | 4 | 1,7 | 5 | 2,3 | 3 | 1,0 |
| Accès aux services | 4 | 1,7 | 0 | 0,0 | 1 | 0,3 |
| Services éducatifs et formation continue | 14 | 5,8 | 22 | 10,1 | 36 | 12,1 |
| Travail et activités productives | 47 | 19,5 | 31 | 14,2 | 28 | 9,4 |
| Activités sociales, loisir et culture | 8 | 3,3 | 4 | 1,8 | 4 | 1,3 |
| Transport adapté et trspt d'hébergement | 2 | 0,8 | 4 | 1,8 | 8 | 2,7 |
| Accessibilité et adaptation du milieu | 3 | 1,2 | 5 | 2,3 | 2 | 0,7 |
| Communications | 2 | 0,8 | 1 | 0,5 | 0 | 0,0 |
| Maintien à domicile | 0 | 0,0 | 3 | 1,4 | 5 | 1,7 |
| Soutien psychosocial | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 | 0 | 0,0 |
| Soutien aux familles | 8 | 3,3 | 9 | 4,1 | 5 | 1,7 |
| Ressources résidentielles | 3 | 1,2 | 1 | 0,5 | 7 | 2,4 |
| Clientèle | 9 | 3,7 | 3 | 1,4 | 5 | 1,7 |
| Evaluation de l'intégration sociale | 0 | 0,0 | 6 | 2,8 | 6 | 2,0 |
| Sous-thèmes multiples | 4 | 1,7 | 12 | 5,5 | 16 | 5,4 |
| Population | 101 | 42,1 | 81 | 37,2 | 125 | 42,1 |
| Sans objet | 12 | 5,0 | 8 | 3,7 | 12 | 4,0 |
| **Total** | **241** | **100,0** | **218** | **100,0** | **297** | **100,0** |

TABLEAU 9

**Répartition des demandes d'information statistique reçues, selon le délai de réponse, 1999-2000 à 2001-2002**

| | Année financière | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 1999-2000 | | 2000-2001 | | 2001-2002 | |
| Délai (jours ouvrables) | N | % | N | % | N | % |
| Moins d'un jour | 115 | 54,2 | 113 | 56,2 | 149 | 55,0 |
| Une journée | 81 | 38,2 | 52 | 25,9 | 42 | 15,5 |
| De 2 à 5 jours | 15 | 7,1 | 26 | 12,9 | 50 | 18,5 |
| Plus de 5 jours | 1 | 0,5 | 10 | 5,0 | 30 | 11,1 |
| **Total** | **212** | **100,0** | **201** | **100,0** | **271** | **100,0** |

## 2.6 *Le Centre de documentation*

Le Centre de documentation répond aux besoins d'information documentaire aux fins de développement des connaissances, de formation, de soutien à l'analyse des lois, politiques et orientations ainsi qu'aux fins de soutien à l'intervention individuelle et collective en faveur de l'intégration sociale des personnes handicapées. Sa clientèle est diversifiée : personnes handicapées et leur famille, chercheurs, étudiants, enseignants, entrepreneurs privés intéressés par la mise sur le marché de produits destinés à la clientèle handicapée, intervenants de différents milieux offrant des services ou d'organismes influençant les politiques à l'égard des personnes handicapées. Le milieu des bibliothèques ou centres de documentation spécialisés est également un client des services-conseils du Centre.

TABLEAU 10 **Répartition de la clientèle externe selon le type de milieu**

| Milieu | 1999-2000 Nb | 1999-2000 % | 2000-2001 Nb | 2000-2001 % | 2001-2002 Nb | 2001-2002 % |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Associatif | 536 | 16,3 | 394 | 12,2 | 531 | 13,6 |
| Institutionnel | 271 | 8,2 | 281 | 8,7 | 477 | 12,2 |
| Éducation | 1 176 | 35,4 | 1 338 | 41,4 | 1 432 | 36,8 |
| Gouvernement | 249 | 7,5 | 206 | 6,4 | 237 | 6,2 |
| Recherche | 208 | 6,3 | 230 | 7,1 | 248 | 6,4 |
| Privé | 133 | 3,9 | 63 | 2,0 | 72 | 1,8 |
| Bibliothèque | 207 | 6,2 | 239 | 7,4 | 283 | 7,3 |
| Personne handicapée | 189 | 5,6 | 177 | 5,5 | 219 | 5,6 |
| Parent et ami(e) | 119 | 3,5 | 100 | 3,1 | 108 | 2,8 |
| Public en général | 173 | 5,1 | 97 | 3,0 | 125 | 3,2 |
| Étranger | 64 | 1,9 | 87 | 2,7 | 153 | 3,9 |
| Terminologie | 12 | 0,1 | 14 | 0,4 | 9 | 0,2 |
| **Total** | **3 337** | **100,0** | **3 226** | **100,0** | **3 894** | **100,0** |

La collection spécialisée du Centre compte actuellement près de 16 400 documents. À cela s'ajoute la collection de 150 dossiers thématiques de ressources. Près de 880 documents ont fait l'objet de catalogage et d'indexation dans la banque bibliographique. Le Centre a acheté 248 nouvelles monographies, 23 vidéocassettes et s'est abonné à 4 nouveaux périodiques. Sa collection de périodiques compte 338 titres dont 112 avec abonnement payant. La banque des vidéos met à la disposition des usagers 508 titres qui sont indexés et possèdent tous un résumé.

Le personnel du Centre a également répondu à près de 3 525 demandes d'information documentaire et transmis 4 906 documents en prêt incluant 530 cassettes vidéo. Il a produit sur demande et diffusé 4 063 recherches bibliographiques sur un total de 16 519 documents diffusés. Parmi ces derniers figure, entre autres, la liste sélective des nouveautés parue quatre fois pendant l'année. Le Centre a accueilli 1 550 usagers dont 1 210 visiteurs externes. Ils ont consulté sur place 7 800 documents.

TABLEAU 11

**Données comparatives de certaines activités**

| Activités | 1999-2000 | 2000-2001 | 2001-2002 |
|---|---|---|---|
| Nouveautés cataloguées | 1 023 | 998 | 878 |
| Prêts (internes / externes) | 3 091 | 3 871 | 4 906 |
| Demandes d'information (téléphonique, courrier ou courriel) | 3 037 | 3 100 | 3 525 |

TABLEAU 12

**Répartition des visiteurs**

| | 1999-2000 | | 2000-2001 | | 2001-2002 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Provenance | Nb | % | Nb | % | Nb | % |
| Internes | 270 | 19,3 | 324 | 22,8 | 340 | 21,9 |
| Externes | 1 124 | 80,7 | 1 092 | 77,1 | 1 210 | 78,0 |
| Total | 1 394 | 100,0 | 1 416 | 100,0 | 1 550 | 100,0 |

En ce qui concerne l'utilisation des documents audiovisuels, 136 cassettes ont été visionnées dans les locaux du centre par des usagers particuliers. De plus, les activités de visionnement de groupe ont permis de rejoindre près de 2 240 personnes qui ont vu au total 70 vidéocassettes.

Le Centre a produit le *Répertoire de vidéos : personnes handicapées* qui recense la collection audiovisuelle de la bibliothèque dans son ensemble. Une liste des périodiques disponibles a aussi été publiée. De plus, dans le cadre des travaux du Réseau québécois documentaire sur le handicap, une liste collective des périodiques a été compilée et rendue disponible sur le site Internet de l'Office.

Le Centre a procédé à la conversion de ses données bibliographiques selon les exigences de Biblio-Mondo, nouveau logiciel de gestion de bibliothèques.

Dans le cadre de ses activités de conseil et de formation dans le domaine des services documentaires spécialisés, le Centre a encadré et soutenu le milieu associatif selon les besoins exprimés. Il a accueilli plusieurs groupes de visiteurs étrangers en mission au Québec et reçu, parfois à long terme, plusieurs stagiaires étrangers dont deux doctorants français.

En collaboration avec le Centre de réadaptation Constance-Lethbrige, la bibliothèque de l'Office a encadré et offert un stage en milieu de travail à une personne handicapée référée par ce centre.

Le Centre a aussi maintenu son entente avec l'organisme français Centre technique national d'études et de recherches sur les handicaps et les inadaptations (CTNERHI) en soutenant le développement de la base bibliographique francophone SAPHIR.

Lors de la Semaine québécoise des personnes handicapées, le Centre a procédé au lancement de son répertoire de vidéos, signé un protocole d'entente avec le Comité régional des associations pour la déficience intellectuelle et soutenu l'organisation des activités de la section régionale de la fonction publique fédérale.

Le Centre de documentation continue à déployer sa campagne de promotion auprès des milieux associatif, éducatif, institutionnel, documentaire et du grand public. Son personnel a participé à quelques événements publics (tenue d'un stand au Congrès international sur l'autisme et à la Journée annuelle d'information sur l'épilepsie, Semaine des bibliothèques publiques, etc.), et rencontré 36 groupes d'étudiants des milieux collégial et universitaire.

De plus, en ce qui concerne les médias écrits, le Centre continue à faire la promotion de ses services dans les périodiques ciblés. Il tient une chronique documentaire dans *L'intégration* et dans *CAMO pour personnes handicapées – Le bulletin*. Il est aussi actif au sein de l'équipe documentaire de la Régie régionale de Montréal-Centre et participe à un projet d'accès à la documentation des professionnels du réseau de l'adaptation, de la réadaptation et de l'intégration sociale.

## *2.7 Les contrats d'intégration au travail*

Ce programme favorise l'intégration au travail des personnes handicapées par l'octroi de subventions à des employeurs autres qu'un centre de travail adapté. La subvention accordée sert à compenser les frais supplémentaires de l'employeur reliés aux incapacités de la personne embauchée. Elle constitue l'un des éléments d'un plan d'intervention en intégration au travail élaboré par les ressources spécialisées de main-d'oeuvre.

Le programme Contrat d'intégration au travail (CIT)[1] vise à subventionner, en tout ou en partie, le salaire de la personne handicapée et, s'il y a lieu, les mesures spéciales telles que l'adaptation du poste de travail, l'accessibilité des lieux de travail, l'interprétariat et l'accompagnement.

L'Office a signé un protocole sur le transfert du programme CIT à Emploi-Québec à compter du 1er avril 2001. Son personnel a contribué à la réalisation du transfert du programme, notamment aux activités de transfert physique des dossiers et au transfert d'expertise.

Emploi-Québec assume donc la responsabilité du programme CIT depuis le 1er avril 2001. L'Office a effectué le suivi financier en 2001-2002, pour le compte d'Emploi-Québec, afin de mener à terme les contrats CIT signés avant le transfert. Ainsi, en 2001-2002, l'Office a versé 6 691 321 $ aux employeurs pour les 2 397 personnes handicapées en emploi au moment du transfert. Lors du renouvellement des contrats en cours d'année 2001-2002, Emploi-Québec a assuré la relève dans le dossier le cas échéant.

## *2.8 Les centres de travail adapté*

Ce programme[1] soutient l'intégration des personnes handicapées qui, en raison d'incapacités importantes, ne peuvent travailler dans les conditions habituelles de l'entreprise régulière.

Les objectifs principaux du programme sont le développement et le maintien d'emplois permanents adaptés aux besoins professionnels des personnes handicapées et le développement de leur employabilité afin, ultimement, d'amener celles qui le peuvent à occuper un emploi à long terme non subventionné dans un centre de travail adapté (CTA) ou dans une entreprise régulière.

1 Le Canada contribue financièrement à ce programme mis en place par le Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.

Ce programme contribue au soutien financier et technique des entreprises adaptées pour assurer l'embauche d'une majorité (au moins 60 %) de personnes handicapées admissibles et pour apporter les mesures d'adaptation collectives et individuelles associées aux incapacités des personnes handicapées.

Les principales opérations du programme portent sur :

- l'accréditation des entreprises comme CTA ;
- l'application de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en centre de travail adapté ;
- l'octroi de subventions annuelles aux CTA et le suivi périodique de leur utilisation ;
- le conseil technique à la gestion, à l'adaptation et à l'organisation du travail en CTA.

Au tableau 13, on peut voir que l'Office a subventionné, au cours de l'année financière, 43 CTA et 1 projet CTA. Un nouveau CTA fut accrédité en 2001-2002 : il s'agit de COGESDI. De plus, 14 d'entre eux ont vu leur accréditation renouvelée pour une période de 5 ans. Deux projets de création de CTA sont en cours.

En 2001-2002, l'Office a versé 31,9 millions de dollars aux CTA, dont 1,8 pour les immobilisations, ainsi que 4,2 millions provenant de la conversion en subventions salariales des prestations de l'assistance emploi (antérieurement appelées prestations de soutien financier - SOFI) pour un total de 36,1 millions de dollars. Le budget 2001-2002 de 31,9 millions représente une augmentation de 2,9 % par rapport au budget de 31 millions de dollars de l'année précédente et une augmentation de 2,5 % en regard des 31,1 millions versés en 1999-2000.

Cette année, 573 personnes handicapées provenant du programme d'assistance emploi pour les personnes avec des contraintes sévères à l'emploi (CTA-SOFI) ont été intégrées en CTA comparativement à 561 personnes en 2000-2001, ce qui représente une augmentation de 2,1 %. Une somme de 6,2 millions de dollars a été versée en subventions aux CTA pour payer en partie les salaires de ces employés comparativement à des versements de 5,9 millions en 2000-2001. Chaque CTA, à l'aide de ses avoirs propres, a défrayé les sommes complémentaires requises pour payer les salaires effectivement versés et les avantages sociaux.

Les subventions totales de l'Office aux CTA ont donc atteint 36,1 millions de dollars en 2001-2002, soit 3,1 % de plus que l'an dernier (35 millions) et 4 % de plus qu'en 1999-2000 (34,7 millions) (voir tableaux 13, 14 et 15).

Globalement, il y avait au 31 mars 2002, 2 595[1] personnes handicapées en emploi en CTA dont 2 440 subventionnées par l'Office et 155 subventionnées par d'autres programmes. Il s'agit d'une augmentation des emplois de 5,4 % en regard des 2 461 personnes subventionnées en 2000-2001 et de 8 % en regard des 2 403 personnes en emploi en 1999-2000.

1 Le Canada contribue financièrement à ce programme mis en place par le Québec afin de favoriser l'employabilité des personnes handicapées.

Le personnel des bureaux régionaux de l'Office collabore à diverses opérations de ce programme, particulièrement en ce qui concerne la gestion des ressources humaines. Il participe régulièrement aux réunions des comités des ressources humaines qui ont comme fonctions de statuer sur l'admissibilité à l'embauche d'une personne handicapée, de fournir des conseils sur la mise en œuvre et le suivi en emploi et de faire des recommandations visant à adapter l'application de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en centre de travail adapté à l'évolution des besoins du milieu. Ainsi, le bureau régional de l'Abitibi-Témiscamingue a amorcé une réflexion reliée à la mise en place d'une Politique de gestion des ressources humaines par le conseil d'administration du CTA Les ateliers Manutex.

De plus, le personnel de l'Office en région soutient et conseille les promoteurs de projets CTA dans leurs démarches d'accréditation. Ainsi, au cours de la dernière année, ces démarches ont permis l'accréditation d'une nouvelle entreprise de la région du Centre-du-Québec comme CTA : COGESDI inc.

TABLEAU 13

**Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

| | Région | Nom du CTA | Nbre postes subv.[1] | Fonctionnement ($) | Immobilisations ($) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Ateliers Léopold-Desrosiers inc. | 42,5 | 668 874 | | 668 874 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Centrap inc. | 67,0 | 1 050 458 | | 1 050 458 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Le Groupe Prosac inc. | 26,5 | 293 176 | | 293 176 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Impressions Alliance 9000 | 46,0 | 664 118 | | 664 118 |
| 02 | Saguenay—Lac-Saint-Jean | Chaîne de travail adapté C.T.A. inc. | 76,0 | 1 106 633 | | 1 106 633 |
| 03 | Capitale-Nationale | Atelier du Martin-Pêcheur | 65,5 | 1 077 484 | | 1 077 484 |
| 03 | Capitale-Nationale | Ateliers T.A.Q. inc. | 104,0 | 1 274 896 | | 1 274 896 |
| 03 | Capitale-Nationale | BFCO inc. | 61,0 | 844 842 | | 844 842 |
| 03 | Capitale-Nationale | Hichaud inc. | 29,5 | 390 458 | | 390 458 |
| 03 | Capitale-Nationale | Pir-Vir inc. | 29,0 | 418 924 | | 418 924 |
| 04 | Mauricie | Atelier des vieilles forges inc. | 81,5 | 1 237 282 | | 1 237 282 |
| 04 | Mauricie | Groupe RCM inc. | 56,5 | 799 526 | | 799 526 |
| 05 | Estrie | Atelier Poly-Teck inc. | 57,5 | 842 296 | 228 609 | 1 070 905 |
| 05 | Estrie | DÉFI-SM | 39,0 | 468 759 | | 468 759 |
| 06 | Montréal | Association Action Plus L.G.S. | 40,0 | 520 682 | 30 100 | 550 782 |
| 06 | Montréal | Atelier Abaco inc. | 58,0 | 787 606 | | 787 606 |
| 06 | Montréal | Ateliers l'Essor inc. | 28,0 | 376 924 | 48 959 | 425 883 |
| 06 | Montréal | Centre de transition Le Sextant inc. | 111,5 | 1 594 270 | 36 137 | 1 630 407 |
| 06 | Montréal | Centre de transition Le Transit inc. | 88,0 | 1 162 516 | | 1 162 516 |

1 Cette donnée est préliminaire compte tenu que les rapports financiers annuels vérifiés des CTA parviendront à l'Office le 30 juin 2002.

TABLEAU 13 (SUITE)

**Subventions versées en 2001-2002 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

| | Région | Nom du CTA | Nbre postes subv. (1) | Fonctionnement ($) | Immobilisations ($) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 06 | Montréal | Centre juif de travail J.V.S. inc. | 64,5 | 908006 | 35280 | 943286 |
| 06 | Montréal | Placement potentiel inc. | 52,0 | 581057 | | 581057 |
| 06 | Montréal | RécupérAction Marronniers inc. | 54,0 | 735963 | 68860 | 804823 |
| 07 | Outaouais | Centre de travail Laro inc. | 74,5 | 1069910 | | 1069910 |
| 07 | Outaouais | Centre Réintek inc. | 78,0 | 991444 | 60000 | 1051444 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Ateliers Kami inc. | 21,0 | 267119 | | 267119 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Ateliers Manutex | 33,0 | 450955 | | 450955 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Témabex inc. | 60,5 | 998097 | | 998097 |
| 09 | Côte-Nord—Nord-du-Québec | Groupe de la Côte | 26,0 | 335367 | | 335367 |
| 09 | Côte-Nord—Nord-du-Québec | Ressource de réinsertion Le Phare | | | 100000 | 100000 |
| 11 | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine | Ateliers Actibec 2000 inc. | 18,0 | 241741 | | 241741 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Atel. réad. au travail de Beauce inc. | 117,5 | 1894893 | | 1894893 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Cartonek inc. | 43,5 | 611331 | | 611331 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Centre de sous-traitance Beauce inc. | 53,5 | 884027 | | 884027 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Cétal inc. | 35,5 | 474792 | | 474792 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Horisol coopérative de travailleurs | 37,0 | 509688 | | 509688 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Récupération Frontenac inc. | 60,0 | 760994 | | 760994 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Société V.I.A. inc. | 103,0 | 1450514 | 285019 | 1735533 |
| 13 | Laval | Capeq inc. | 79,0 | 984543 | | 984543 |
| 14 | Lanaudière | Serlan inc. | 35,0 | 496527 | 60835 | 557362 |
| 16 | Montérégie | Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc. | 39,5 | 566608 | | 566608 |
| 16 | Montérégie | Atelier la flèche de fer inc. | 124,0 | 1736116 | 743113 | 2479229 |
| 16 | Montérégie | Certex inc. | 60,5 | 730627 | 47000 | 777627 |
| 17 | Centre-du-Québec | COGESDI | 5,6 | 43057 | 92200 | 135257 |
| 17 | Centre-du-Québec | Récupéraction centre du Québec inc. | 66,5 | 938343 | | 938343 |
| **43** | **CTA + 1 projet CTA(2)** | | **2448,6** | **34241443** | **1836112** | **36077555** |

(1) Répartition CTA : 1 819,2 postes permanents et 36 postes temporaires
Répartition SOFI : 581,4 postes permanents et 12 postes temporaires

(2) Le projet CTA est Ressource de réinsertion le Phare

TABLEAU 14

**Subventions versées en 2000-2001 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

| | Région | Nom du CTA | Nbre postes subv.(1) | Fonctionnement ($) | Immobilisations ($) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Ateliers Léopold-Desrosiers inc. | 34,0 | 539503 | | 539503 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Centrap inc. | 65,5 | 1016738 | | 1016738 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Le Groupe Prosac inc. | 29,0 | 428568 | | 428568 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Impressions Alliance 9000 | 46,0 | 634945 | 123161 | 758106 |
| 02 | Saguenay—Lac-Saint-Jean | Chaîne de travail adapté C.T.A. inc. | 71,5 | 1070016 | | 1070016 |
| 03 | Capitale-Nationale | Atelier du Martin-Pêcheur | 69,0 | 1118292 | | 1118292 |
| 03 | Capitale-Nationale | Ateliers T.A.Q. inc. | 104,0 | 1308046 | 75000 | 1383046 |
| 03 | Capitale-Nationale | BFCO inc. | 57,0 | 791866 | | 791866 |
| 03 | Capitale-Nationale | Hichaud inc. | 31,5 | 407584 | | 407584 |
| 03 | Capitale-Nationale | Pir-Vir inc. | 28,0 | 381969 | | 381969 |
| 04 | Mauricie | Atelier des vieilles forges inc. | 84,5 | 1257313 | | 1257313 |
| 04 | Mauricie | Groupe RCM inc. | 59,5 | 837909 | | 837909 |
| 05 | Estrie | Atelier Poly-Teck inc. | 58,5 | 848266 | 120385 | 968651 |
| 05 | Estrie | DÉFI-SM | 30,0 | 338647 | | 338647 |
| 06 | Montréal | Association Action Plus L.G.S. | 45,0 | 558646 | 30100 | 588746 |
| 06 | Montréal | Atelier Abaco inc. | 70,0 | 741265 | | 741265 |
| 06 | Montréal | Ateliers l'Essor inc. | 32,0 | 367427 | 48959 | 416386 |
| 06 | Montréal | Centre de transition Le Sextant inc. | 119,5 | 1559216 | 306520 | 1865736 |
| 06 | Montréal | Centre de transition Le Transit inc. | 78,0 | 964609 | | 964609 |
| 06 | Montréal | Centre juif de travail J.V.S. inc. | 65,0 | 893118 | 35280 | 928398 |
| 06 | Montréal | Placement potentiel inc. | 57,5 | 715281 | | 715281 |
| 06 | Montréal | RécupérAction Marronniers inc. | 61,0 | 728743 | 28197 | 756940 |
| 07 | Outaouais | Centre de travail Laro inc. | 73,0 | 1004504 | | 1004504 |
| 07 | Outaouais | Centre Réintek inc. | 75,0 | 886522 | 60000 | 946522 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Ateliers Kami inc. | 20,5 | 216884 | | 216884 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Ateliers Manutex | 29,0 | 398534 | | 398534 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Témabex inc. | 59,0 | 956074 | | 956074 |
| 09 | Côte-Nord—Nord-du-Québec | Groupe de la Côte | 13,8 | 139387 | | 139387 |
| 11 | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine | Ateliers Actibec 2000 inc. | 18,0 | 277726 | | 277726 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Atel. réad. au travail de Beauce inc. | 110,0 | 1829027 | | 1829027 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Cartonek inc. | 39,0 | 549585 | 125250 | 674835 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Centre de sous-traitance Beauce inc. | 57,0 | 978320 | 153281 | 1131601 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Cétal inc. | 34,0 | 461133 | | 461133 |

TABLEAU 14 (SUITE)

**Subventions versées en 2000-2001 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

| | Région | Nom du CTA | Nbre postes subv.(1) | Fonctionnement ($) | Immobilisations ($) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 12 | Chaudière-Appalaches | Horisol coopérative de travailleurs | 37,0 | 504624 | | 504624 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Récupération Frontenac inc. | 49,0 | 612082 | 160335 | 772417 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Société V.I.A. inc. | 101,0 | 1434916 | 129035 | 1563951 |
| 13 | Laval | Capeq inc. | 102,0 | 1086644 | | 1086644 |
| 14 | Lanaudière | Serlan inc. | 37,5 | 487471 | 56835 | 544306 |
| 16 | Montérégie | Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc. | 42,0 | 489634 | | 489634 |
| 16 | Montérégie | Atelier la flèche de fer inc. | 131,0 | 1813518 | 141292 | 1954810 |
| 16 | Montérégie | Certex inc. | 70,0 | 729275 | 56400 | 785675 |
| 17 | Centre-du-Québec | Récupéraction centre du Quebec inc. | 71,0 | 960839 | | 960839 |
| 42 | CTA | | 2464,8 | 33324666 | 1650030 | 34974696 |

(1) Répartition CTA : 1 762,8 postes permanents et 68 postes temporaires
Répartition SOFI : 631 postes permanents et 3 postes temporaires

TABLEAU 15

**Subventions versées en 1999-2000 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

| | Région | Nom du CTA | Nbre postes subv.(1) | Fonctionnement ($) | Immobilisations ($) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Ateliers Léopold-Desrosiers inc. | 30,0 | 478716 | | 478716 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Centrap inc. | 67,5 | 1027881 | 61327 | 1089208 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Le Groupe Prosac inc. | 29,0 | 483155 | 3549 | 486704 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Récupération Grand-Portage inc. | 23,0 | 82026 | | 82026 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | Impressions Alliance 9000 | 44,0 | 611415 | 80893 | 692308 |
| 01 | Bas-Saint-Laurent | SAITPH de Rimouski inc. | 17,0 | 103548 | | 103548 |
| 02 | Saguenay—Lac-Saint-Jean | Chaîne de travail adapté C.T.A. inc. | 63,5 | 971236 | | 971236 |
| 03 | Capitale-Nationale | Atelier du Martin-Pêcheur | 67,0 | 1073906 | | 1073906 |
| 03 | Capitale-Nationale | Ateliers T.A.Q. inc. | 99,0 | 1284411 | 75000 | 1359411 |
| 03 | Capitale-Nationale | BFCO inc. | 57,0 | 802967 | 61416 | 864383 |
| 03 | Capitale-Nationale | Hichaud inc. | 31,0 | 402337 | 40237 | 442574 |
| 03 | Capitale-Nationale | Pir-Vir inc. | 24,0 | 349487 | 63859 | 413346 |
| 04 | Mauricie | Atelier des vieilles forges inc. | 82,0 | 1257409 | | 1257409 |
| 04 | Mauricie | Groupe RCM inc. | 64,0 | 890393 | | 890393 |
| 05 | Estrie | Atelier Poly-Teck inc. | 56,5 | 825135 | 79165 | 904300 |
| 05 | Estrie | DÉFI-SM | 0,0 | 0 | 100000 | 100000 |
| 06 | Montréal | Association Action Plus L.G.S. | 50,0 | 466689 | 30100 | 496789 |
| 06 | Montréal | Atelier Abaco inc. | 58,0 | 785510 | | 785510 |
| 06 | Montréal | Ateliers l'Essor inc. | 32,0 | 409750 | 48959 | 458709 |
| 06 | Montréal | Centre de transition Le Sextant inc. | 114,8 | 1536885 | 221605 | 1758490 |

TABLEAU 15 (SUITE)

**Subventions versées en 1999-2000 - CTA réguliers et CTA-SOFI**

| | Région | Nom du CTA | Nbre postes subv.[1] | Fonctionnement ($) | Immobilisations ($) | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 06 | Montréal | Centre de transition Le Transit inc. | 66,0 | 920372 | | 920372 |
| 06 | Montréal | Centre juif de travail J.V.S. inc. | 65,0 | 875734 | 35280 | 911014 |
| 06 | Montréal | Placement potentiel inc. | 54,5 | 747357 | | 747357 |
| 06 | Montréal | RécupérAction Marronniers inc. | 57,0 | 745699 | 94582 | 840281 |
| 07 | Outaouais | Centre de travail Laro inc. | 73,0 | 1041657 | | 1041657 |
| 07 | Outaouais | Centre Réintek inc. | 64,5 | 846006 | 60000 | 906006 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Ateliers Kami inc. | 21,0 | 244675 | | 244675 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Ateliers Manutex | 28,0 | 490358 | | 490358 |
| 08 | Abitibi-Témiscamingue | Témabex inc. | 61,2 | 988256 | | 988256 |
| 09 | Côte-Nord—Nord-du-Québec | Groupe de la Côte | 0,0 | 0 | 100000 | 100000 |
| 11 | Gaspésie—Îles-de-la-Madeleine | Ateliers Actibec 2000 inc. | 18,0 | 265817 | | 265817 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Atel. réad. au travail de Beauce inc. | 108,0 | 1755108 | | 1755108 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Cartonek inc. | 38,0 | 489409 | 130290 | 619699 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Centre de sous-traitance Beauce inc. | 62,0 | 946421 | 177845 | 1124266 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Cétal inc. | 30,0 | 402883 | 50000 | 452883 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Horisol coopérative de travailleurs | 30,0 | 416557 | 36638 | 453195 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Récupération Frontenac inc. | 37,5 | 528113 | 128306 | 656419 |
| 12 | Chaudière-Appalaches | Société V.I.A. inc. | 89,0 | 1236581 | 61440 | 1298021 |
| 13 | Laval | Capeq inc. | 94,5 | 1414894 | | 1414894 |
| 14 | Lanaudière | Serlan inc. | 34,0 | 461774 | 56835 | 518609 |
| 16 | Montérégie | Atelier industriel Saint-Jean (1980) inc. | 42,0 | 553402 | | 553402 |
| 16 | Montérégie | Atelier la flèche de fer inc. | 127,0 | 1760913 | 152261 | 1913174 |
| 16 | Montérégie | Certex inc. | 67,0 | 709531 | 56400 | 765931 |
| 17 | Centre-du-Québec | Récupéraction centre du Québec inc. | 67,0 | 897958 | 100191 | 998149 |
| **42** | **CTA + 2 projets CTA[2]** | | **2343,5** | **32582331** | **2106178** | **34688509** |

(1) Répartition CTA : 1 704,5 postes permanents et 99 postes temporaires
Répartition SOFI : 538 postes permanents et 2 postes temporaires

(2) Les 2 projets CTA sont DÉFI-SM et Groupe de la Côte

## *2.9 Les organismes de promotion*

Un organisme de promotion est un regroupement démocratique de personnes ou d'organismes qui s'occupe principalement de la défense des droits, de la promotion des intérêts ou de l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées. Le Programme de soutien aux organismes de promotion se compose de deux volets distincts : un volet « subvention » et un volet « reconnaissance ». Les conditions d'admissibilité de ces deux volets ne sont pas les mêmes et l'admissibilité d'un organisme au volet « reconnaissance » ne signifie pas qu'il soit admissible au volet « subvention ».

***Volet « subvention »*** Par ce volet, le programme vise à soutenir financièrement un organisme qui s'occupe principalement de la défense des droits ou de la promotion des intérêts des personnes handicapées.

En 2001-2002, l'Office a accordé des subventions pour un total de 5 173 711 $. La répartition de ces subventions s'est effectuée comme suit :

- 1 681 427 $ attribués à 33 organismes nationaux ou de concertation nationale ;
- 976 027 $ attribués à 19 regroupements d'organismes de base ;
- 2 461 257 $ attribués à 265 organismes de base ;
- 55 000 $ attribués à des regroupements d'organismes de base pour supporter leurs activités dans le cadre de la Semaine québécoise des personnes handicapées.

L'année 2001-2002 est la dernière année du triennat 1999-2002. Les tableaux 16, 17 et 18 montrent la répartition détaillée, par catégorie d'organismes, des subventions attribuées au cours des années 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002. Le tableau 19 présente en synthèse le nombre d'organismes subventionnés et les montants des subventions accordées pour la même période.

***Volet « reconnaissance »*** Le volet « reconnaissance » vise à reconnaître publiquement la valeur du travail des organismes et à faciliter leur œuvre dans la communauté ainsi que leur accès au soutien d'organismes gouvernementaux, paragouvernementaux ou privés. En 2001-2002, l'Office a émis deux certificats de reconnaissance.

**Tableau 16** **Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes nationaux**

| | 1999-2000 $ | 2000-2001 $ | 2001-2002 $ |
|---|---|---|---|
| Alliance des regroupements des usagers du transport adapté du Québec | 62 475 | 62 475 | 9 108 |
| Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées | 80 000 | 80 000 | 86 633 |
| Association de spina-bifida et d'hydrocéphalie du Québec | 50 300 | 50 300 | 56 933 |
| Association des groupes d'intervention en défense de droits en santé mentale du Québec | 54 000 | 54 000 | 60 633 |
| Association des paraplégiques du Québec | 25 000 | 25 000 | 31 633 |

TABLEAU 16 (SUITE)

**Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes nationaux**

| | 1999-2000 $ | 2000-2001 $ | 2001-2002 $ |
|---|---|---|---|
| Association du Québec pour enfants avec problèmes auditifs | 87 400 | 87 400 | 94 033 |
| Association du Québec pour l'intégration sociale | 56 500 | 56 500 | 63 133 |
| Association générale des insuffisants rénaux | 39 400 | 39 400 | 46 033 |
| Association multiethnique pour l'intégration des personnes handicapées du Québec | 53 900 | 53 900 | 60 533 |
| Association québécoise des étudiants handicapés au post-secondaire | 40 000 | 16 000 | 34 633 |
| Association québécoise de l'épilepsie | 45 400 | 45 400 | 52 033 |
| Association québécoise des parents d'enfants handicapés visuels | 87 400 | 87 400 | 94 033 |
| Association québécoise des personnes de petite taille | 35 000 | 35 000 | 41 633 |
| Association québécoise pour les enfants atteints d'audimutité inc. | 59 800 | 59 800 | 66 433 |
| Association québécoise pour les troubles d'apprentissage | 25 000 | 25 000 | 31 633 |
| Centre québécois de la déficience auditive | 76 996 | 76 996 | 83 629 |
| Comité provincial des adultes fibro-kystiques | 10 000 | 10 000 | 16 633 |
| Conseil pour la protection des malades | 35 000 | 35 000 | 41 633 |
| Confédération des organismes de personnes handicapées du Québec | 80 000 | 80 000 | 86 633 |
| Emmanuel, l'amour qui sauve | 15 000 | 15 000 | 21 633 |
| Fédération des Mouvements personne d'abord du Québec | 32 500 | 32 500 | 39 133 |
| Fédération québécoise des laryngectomisés | 45 000 | 45 000 | 51 633 |
| Kéroul | 50 000 | 50 000 | 56 633 |
| Les frères et sœurs d'Émile Nelligan | 16 000 | 18 000 | 25 633 |
| Regroupement des associations de personnes aphasiques du Québec | 41 800 | 41 800 | 48 433 |
| Regroupement québécois pour le sous-titrage inc. | 15 000 | 15 000 | 21 633 |
| Regroupement québécois pour personnes avec acouphènes | 15 000 | 15 000 | 21 633 |
| Regroupement des aveugles et amblyopes du Québec | 80 200 | 80 200 | 86 833 |
| Société canadienne de la sclérose en plaques (division du Québec) | 10 500 | 10 500 | 17 133 |
| Société Logique | 50 600 | 50 600 | 57 233 |
| Société québécoise de l'autisme | 68 000 | 68 000 | 74 633 |
| Vision sur l'Art (Québec) inc. | 18 000 | 20 000 | 26 633 |
| Réseau international sur le processus de production d'un handicap | 0 | 0 | 15 000 |
| **Total** | 1 461 171 | 1 441 171 | 1 681 427 |
| **Nombre d'organismes** | 32 | 32 | 33 |

TABLEAU 17

**Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes régionaux**

| Région administrative | 1999-2000 | | 2000-2001 | | 2001-2002 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nombre | $ | Nombre | $ | Nombre | $ |
| 01 Bas-Saint-Laurent | 2 | 90 000 | 2 | 90 000 | 2 | 103 266 |
| 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 03 Capitale-Nationale | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 04 Mauricie | 1 | 46 163 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 05 Estrie | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 06 Montréal-Métropolitain | 2 | 90 000 | 2 | 90 000 | 2 | 103 266 |
| 07 Outaouais | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 08 Abitibi-Témiscamingue | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 09 Côte-Nord | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 10 Nord-du-Québec | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 12 Chaudière-Appalaches | 1 | 45 000 | 1 | 50 000 | 1 | 46 633 |
| 13 Laval | 1 | 47 167 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 14 Lanaudière | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 15 Laurentides | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| 16 Montérégie | 2 | 90 000 | 2 | 90 000 | 2 | 103 266 |
| 17 Centre-du-Québec | 1 | 45 000 | 1 | 45 000 | 1 | 51 633 |
| Total | 19 | 858 330 | 19 | 860 000 | 19 | 976 027 |

TABLEAU 18

**Subventions aux organismes de promotion pour les années financières 1999-2000, 2000-2001 et 2001-2002 – Organismes de base**

| Région administrative | 1999-2000 Nombre | 1999-2000 $ | 2000-2001 Nombre | 2000-2001 $ | 2001-2002 Nombre | 2001-2002 $ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 01 Bas-Saint-Laurent | 14 | 91 660 | 14 | 91 660 | 13 | 141 488 |
| 02 Saguenay–Lac-Saint-Jean | 23 | 118 137 | 23 | 118 137 | 23 | 210 137 |
| 03 Capitale-Nationale | 19 | 100 866 | 19 | 95 866 | 19 | 171 866 |
| 04 Mauricie | 20 | 94 628 | 21 | 92 791 | 20 | 176 791 |
| 05 Estrie | 18 | 91 860 | 18 | 89 860 | 18 | 161 860 |
| 06 Montréal-Métropolitain | 29 | 159 891 | 28 | 155 391 | 28 | 267 391 |
| 07 Outaouais | 6 | 34 696 | 6 | 34 696 | 6 | 58 696 |
| 08 Abitibi-Témiscamingue | 15 | 80 296 | 15 | 80 296 | 15 | 140 296 |
| 09 Côte-Nord | 12 | 56 966 | 12 | 56 966 | 12 | 104 966 |
| 10 Nord-du-Québec | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 11 Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine | 11 | 68 210 | 11 | 68 210 | 11 | 112 210 |
| 12 Chaudière-Appalaches | 15 | 82 079 | 17 | 87 079 | 16 | 148 079 |
| 13 Laval | 8 | 44 692 | 8 | 45 359 | 8 | 77 359 |
| 14 Lanaudière | 16 | 87 054 | 16 | 87 054 | 16 | 151 054 |
| 15 Laurentides | 19 | 96 288 | 19 | 94 288 | 19 | 170 288 |
| 16 Montérégie | 27 | 134 632 | 27 | 131 732 | 28 | 242 732 |
| 17 Centre-du-Québec | 13 | 74 044 | 13 | 74 044 | 13 | 126 044 |
| **Total** | **265** | **1 415 999** | **267** | **1 403 429** | **265** | **2 461 257** |

TABLEAU 19

**Synthèse du nombre d'organismes subventionnés et des montants accordés d'avril 1999 à mars 2002**

| Type d'organismes | 1999-2000 Nombre | 1999-2000 $ | 2000-2001 Nombre | 2000-2001 $ | 2001-2002 Nombre | 2001-2002 $ |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Organismes de base | 265 | 1 415 999 | 267 | 1 403 429 | 265 | 2 461 257 |
| Organismes régionaux | 19 | 858 330 | 19 | 860 000 | 19 | 976 027 |
| Organismes nationaux | 32 | 1 461 171 | 32 | 1 441 171 | 33 | 1 681 427 |
| **Total** | **316** | **3 735 500** | **318** | **3 704 600** | **317** | **5 118 711** |

## *2.10 Le soutien à l'expérimentation*

Les crédits alloués à ce programme ont été fixés à 500 000 $, portant à 2 535 591 $ l'ensemble des sommes consacrées à ces activités depuis la création du programme en 1994.

En 2001-2002, ce sont 312 944 $ qui ont été dépensés afin de soutenir six projets du volet « expérimentation » et trois projets du volet « études et recherches » présentés par autant de promoteurs admissibles.

*Volet « expérimentation »*

- **Conseil régional de développement de l'Abitibi-Témiscamingue**, *Entente spécifique sur l'amélioration de la situation touchant les personnes handicapées*;
- **Institut canadien d'éducation des adultes**, *Dynamiser la vie associative et démocratique*;
- **Alliance sherbrookoise pour l'autonomie à domicile**, *Trousse de support à l'autogestion*;
- **Regroupement des centres de la petite enfance de la Montérégie**, *Évaluation de l'application du* Guide pour faciliter l'action concertée en matière d'intégration des enfants handicapés dans les services de garde du Québec;
- **Centre de communication adaptée**, *Expérimentation des contrôles d'environnement pour les personnes sourdes*;
- **Épilepsie Montréal**, *Prévention et résolution des situations de crise*.

*Volet « études et recherches »*

- **Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies** (qui a succédé au Fonds pour la formation de chercheurs et l'aide à la recherche), *Action concertée pour promouvoir et soutenir la recherche sur le vieillissement de la population et ses impacts économiques et sociodémographiques*;
- **Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies**, *Action concertée pour le soutien et la promotion de la recherche sur le travail en mutation*;
- **Université du Québec à Montréal**, *Inventaire et bilan des programmes de soutien et des services concernant les personnes ayant des incapacités au Québec. Étape finale de validation des données d'inventaires.*

Le tableau qui suit présente le suivi budgétaire du Programme de subventions à l'expérimentation au cours de 2001-2002.

TABLEAU 20 **Suivi budgétaire du Programme de subventions à l'expérimentation 2001-2002**

**VOLET « EXPÉRIMENTATION »**

| Projets | Subvention totale accordée |
|---|---|
| Conseil régional de développement de l'Abitibi-Témiscamingue | 20 000 $ |
| Institut canadien d'éducation des adultes | 80 000 $ |
| Alliance sherbrookoise pour l'autonomie à domicile | 12 197 $ |
| Regroupement des centres de la petite enfance de la Montérégie | 21 133 $ |
| Centre de communication adaptée | 20 720 $ |
| Épilepsie Montréal | 3 900 $ |
| **Sous-total** | **157 950 $** |

**VOLET « ÉTUDES ET RECHERCHES »**

| Projets | Subvention totale accordée |
|---|---|
| Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies (vieillissement) | 45 000 $ |
| Fonds québécois de recherche sur la nature et les technologies (travail en mutation) | 30 000 $ |
| Université du Québec à Montréal | 79 994 $ |
| **Sous-total** | **154 994 $** |
| **TOTAL** | **312 944 $** |

## 2.11 *Le suivi des programmes*

Pour exercer efficacement ses rôles d'accueil-référence et de soutien-conseil auprès des personnes handicapées et de la clientèle, le personnel en région doit connaître les divers programmes s'adressant aux personnes handicapées et leur application concrète dans leur région respective. C'est dans cette perspective que le personnel de l'Office en région participe à plusieurs comités de suivi de programme.

À titre d'exemple, le bureau régional de l'Estrie participe à un comité qui vise à faire le suivi des programmes transférés dans les CLSC (maintien à domicile, répit-dépannage, transport-hébergement). Le bureau de la région de l'Abitibi-Témiscamingue siège à un comité de vigilance qui lui permet d'être au fait des problématiques vécues, d'amorcer des modifications de fonctionnement et de statuer sur des cas litigieux. Le bureau de Laval a commencé à participer aux travaux du Comité régional sur les aides techniques, tandis que les régions de la Mauricie et de Montréal ont assuré le suivi du programme d'accompagnement en loisirs par une implication directe dans les comités d'évaluation des demandes.

Aussi, suite au transfert du programme Contrat d'intégration au travail, réalisé le 1er avril 2001, chaque région s'est dotée d'un comité de suivi de ce programme afin d'assurer la continuité des services aux personnes handicapées qui désirent intégrer le marché régulier du travail. Par ces comités, l'Office a apporté un soutien, d'abord intensif en début d'année et par la suite, plus ponctuel.

Plusieurs régions, dont celles de la Côte-Nord et du Centre-du-Québec, ont mis à jour ou produit un répertoire des ressources pour les personnes handicapées et leur famille. Ce répertoire, très utile pour la clientèle, permet aussi au personnel de l'Office de connaître les modalités d'application des programmes s'adressant aux personnes handicapées.

# *Déclaration de services et planification stratégique*

## *3.1 La déclaration de services aux citoyens*

L'Office s'est inscrit dans la démarche gouvernementale qui vise à adapter la gestion publique à l'évolution de la société et aux attentes des citoyens. Ainsi, dans sa déclaration de services aux citoyens, l'Office a pris un certain nombre d'engagements et ce rapport en présente les résultats.

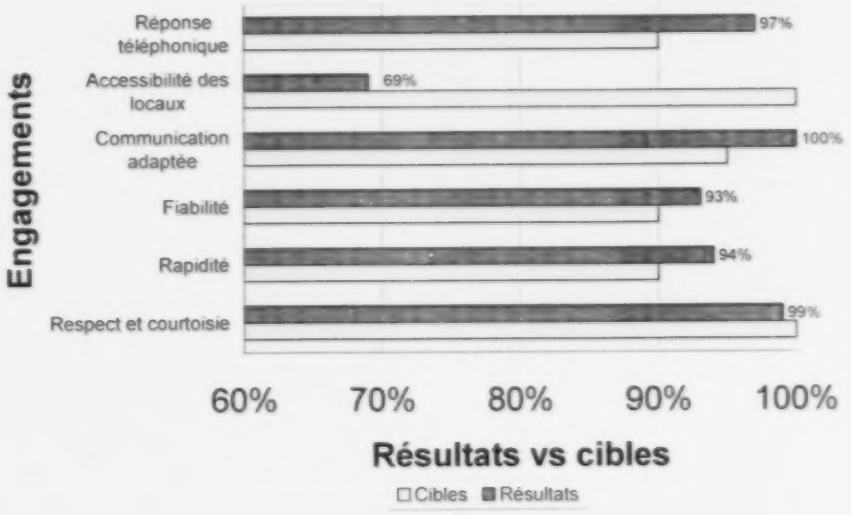
| | |
|---|---|
| **Accessibilité :** | **Indicateur :** |
| • Notre personnel assure directement la réponse téléphonique durant les heures d'ouverture (pas de système automatique de réponse). | % des heures d'ouverture durant lesquelles une personne est attitrée à la réponse téléphonique / total des heures d'ouverture.<br><br>**Cible :** 90 %<br>**Résultat :** 97 % |
| • Nos locaux sont accessibles aux personnes ayant des incapacités. | **Indicateurs :**<br>Nombre de bureaux accessibles / nombre total de bureaux de l'Office.<br><br>**Cible :** 100 %<br>**Résultat :** 69 %[1] |
| • Nous communiquons en tenant compte des incapacités des personnes handicapées en utilisant le télescripteur, les services d'interprètes gestuels et oralistes (sur rendez-vous) et en rendant disponibles des documents en médias adaptés. | **Indicateurs :**<br>Disponibilité de télescripteurs dans chaque bureau régional, au centre de documentation et au siège social ; ressources financières pour services d'interprètes et médias adaptés.<br><br>**Cible :** 95 %<br>**Résultat :** 100 % |
| **Fiabilité :** | **Indicateur :** |
| • Notre personnel vous fournit des informations et des conseils de qualité auxquels vous pouvez vous fier. | % d'utilisateurs satisfaits en regard de la fiabilité.<br><br>**Cible :** 90 %<br>**Résultat :** 93 %[2] |
| **Rapidité ou diligence :** | **Indicateur :** |
| • Quand vous entrez en contact téléphonique avec nous, notre personnel reçoit votre demande et dans les 24 heures, il vous informe du délai requis pour traiter votre demande et précise le nom de la personne qui y donnera suite. | % d'utilisateurs satisfaits en regard de la rapidité.<br><br>**Cible :** 90 %<br>**Résultat :** 94 %[2] |

| | |
|---|---|
| **Respect et courtoisie :** | **Indicateur :** |
| • Nous communiquons avec courtoisie et respect avec les citoyens et nous adoptons des attitudes d'écoute et de compréhension. | % d'utilisateurs satisfaits en regard du respect et de la courtoisie.<br><br>**Cible :** 100 %<br>**Résultat :** 99 %[2] |
| • Notre personnel s'identifie clairement lors des communications avec les citoyens. | **Indicateur :**<br>% du personnel informé de la consigne.<br><br>**Cible :** 100 %<br>**Résultat :** 100 % |

1 Onze de nos 16 bureaux sont accessibles à 100 % en fonction des critères d'accessibilité que l'Office s'est donnés ; l'un de ceux-ci est l'accessibilité de façon autonome aux bureaux. Pour cette raison, l'accessibilité doit se faire par l'ouverture automatique des portes (un bureau sans porte mécanisée). De plus, les personnes handicapées doivent être en mesure d'accéder aux salles de bains et de façon autonome (quatre bureaux nécessitent des améliorations pour l'accessibilité des salles de bain).

2 Ces résultats ont été obtenus par le biais d'un sondage auprès des utilisateurs.

FIGURE 3 **Respect des engagements de notre déclaration des services aux citoyens**

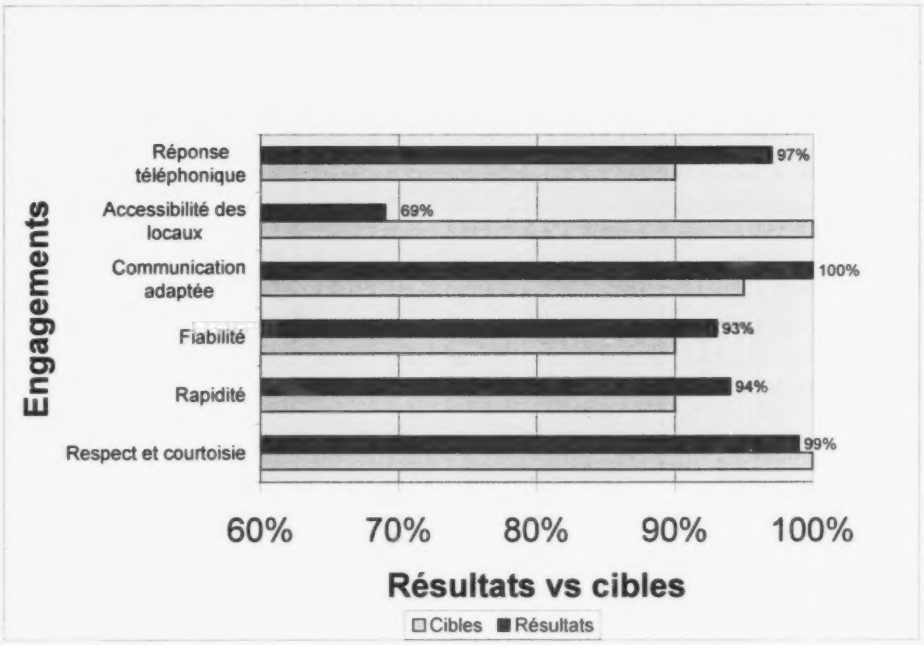


| | |
|---|---|
| **Respect et courtoisie :**<br>• Nous communiquons avec courtoisie et respect avec les citoyens et nous adoptons des attitudes d'écoute et de compréhension. | **Indicateur :**<br>% d'utilisateurs satisfaits en regard du respect et de la courtoisie.<br><br>**Cible :** 100 %<br>**Résultat :** 99 %[2] |
| • Notre personnel s'identifie clairement lors des communications avec les citoyens. | **Indicateur :**<br>% du personnel informé de la consigne.<br><br>**Cible :** 100 %<br>**Résultat :** 100 % |

1 Onze de nos 16 bureaux sont accessibles à 100 % en fonction des critères d'accessibilité que l'Office s'est donnés ; l'un de ceux-ci est l'accessibilité de façon autonome aux bureaux. Pour cette raison, l'accessibilité doit se faire par l'ouverture automatique des portes (un bureau sans porte mécanisée). De plus, les personnes handicapées doivent être en mesure d'accéder aux salles de bains et de façon autonome (quatre bureaux nécessitent des améliorations pour l'accessibilité des salles de bain).

2 Ces résultats ont été obtenus par le biais d'un sondage auprès des utilisateurs.

FIGURE 3 **Respect des engagements de notre déclaration des services aux citoyens**



***Traitement des plaintes*** Au cours de la période pertinente, deux plaintes à l'égard des services de l'Office ont été enregistrées. Les plaintes ont été traitées conformément à la procédure en place et, selon les suivis effectués par le responsable des plaintes, ces citoyens ont obtenu satisfaction.

En plus de répondre adéquatement aux plaintes reçues et de tenter, dans chaque cas, de mettre en œuvre des mesures afin de satisfaire les plaignants, l'Office a utilisé l'expérience ainsi vécue pour améliorer la qualité des services aux citoyens et amender la procédure administrative de traitement des plaintes en vigueur.

## *3.2 La planification stratégique 2001-2004*

L'Office des personnes handicapées du Québec a déposé en mars 2001 sa planification stratégique 2001-2004. Cette planification présente six grandes orientations qui se subdivisent en trente et un objectifs. Pour réaliser ces objectifs, l'Office a pris la décision de former des équipes de projet matricielles. Ainsi, du personnel de toutes les directions ont joint leurs efforts pour collaborer à l'identification et à la réalisation de plans d'action permettant l'atteinte des résultats visés. Les rôles et responsabilités des équipes de projet, de leur chargés de projet et des directeurs ont été préalablement précisés afin d'assurer la complémentarité des actions.

Enfin, l'Office a conçu des outils de suivi qui lui ont permis, tout au cours de l'année, d'apprécier l'état des travaux en cours et d'apporter les ajustements nécessaires pour atteindre les résultats attendus.

## *Axe d'intervention : Soutien à l'accès et à la coordination des services*

**Objectif 1.1 :** Améliorer le service d'accueil-référence à l'Office d'ici avril 2003

| Cibles 2001-2003 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Opérationalisation du nouveau programme d'accueil-référence dans les 16 bureaux régionaux. | • Proportion des bureaux régionaux où le programme est implanté. | • 100 % |
| | • Disponibilité de ressources humaines mandatées à à cet effet dans chacun des bureaux régionaux. | • 100 % |
| | • Disponibilité et utilisation d'outils dans chacun des bureaux régionaux. | • 90 % |
| • L'existence et la réalisation d'un programme de formation pour le personnel attitré. | • Réalisation du programme de formation pour le personnel. | • 100 % (personnel d'agent d'aide à la clientèle) |
| • Obtention de 90 % d'utilisateurs satisfaits. | • Proportion des utilisateurs satisfaits comptabilisés dans le tableau de bord. | • 86 % |

**Commentaires**

L'Office a recensé plus de 250 programmes et mesures gouvernementales de niveau national destinés aux personnes handicapées et cette recension n'est pas exhaustive puisqu'elle se limite aux programmes nationaux. Devant cet état de situation, il apparaît essentiel que les personnes handicapées et leurs proches, tout comme les partenaires socio-économiques et l'ensemble de la population québécoise, puissent avoir accès à une information de qualité pour mieux se diriger dans le « labyrinthe » des programmes et services. C'est ce défi que l'Office tente de réaliser quotidiennement en offrant des services d'accueil-référence ainsi que des services de soutien-conseil et d'accompagnement. En 2001-2002, le conseil d'administration de l'Office a adopté le document *Les services d'accueil-référence de l'Office*. Celui-ci définit l'accueil-référence et développe une vision commune et une façon de faire l'accueil-référence à l'Office. Il définit également l'offre de services à la population et précise le cheminement d'une demande à l'intérieur de l'Office.

Cet objectif a fait l'objet d'un projet qui a mobilisé les équipes régionales et a obtenu la collaboration des autres directions. Un plan de formation s'adressant aux agents et agentes d'aide à la clientèle a été réalisé en cours d'année. Des plans régionaux de promotion des services ont été élaborés et leurs réalisations sont amorcées et se poursuivront en 2002-2003. Certains problèmes reliés à l'acquisition d'équipements informatiques ont retardé l'implantation du système de gestion des dossiers pour l'ensemble du personnel de la Direction des bureaux régionaux. Cependant, ce problème sera résolu en début d'année 2002-2003 ce qui permettra de former l'ensemble du personnel en région d'ici septembre 2002.

D'autre part, l'analyse des données en ce qui a trait à la satisfaction de la clientèle démontre que 86 % des personnes ayant fait appel à nos services d'accueil-référence se sont montrées satisfaites des services reçus.

### *Axe d'intervention : Soutien à l'accès et à la coordination des services*

**Objectif 1.2 :** D'ici mars 2003, améliorer les services de soutien-conseil et d'accompagnement

| Cibles 2001-2003 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Adoption par le CA d'un programme cadre en soutien-conseil. | • Décision du CA. | • N/A |
| • Adoption d'un plan d'implantation du programme cadre. | • Décision de la Régie. | • N/A |

**Commentaires**

Une équipe de projet s'est vu confier le mandat de produire un programme cadre pour les fonctions de soutien-conseil et accompagnement. Ce programme devra faire l'objet d'une adoption par le conseil d'administration de l'Office. Par la suite, une démarche d'appropriation et d'implantation sera réalisée dans chaque bureau régional, et ce, dans un souci d'amélioration des services.

En 2001-2002, un inventaire des dossiers de soutien-conseil des seize bureaux régionaux a été complété. L'équipe de projet a amorcé l'analyse des pratiques internes et externes qui se poursuivra en 2002-2003. Les étapes et échéanciers prévus en 2001-2002 ont été respectés.

### *Axe d'intervention : Analyse et promotion*

**Objectif 1.3 :** D'ici mars 2003, développer une vision harmonisée du plan de services et en faire la promotion dans les principaux secteurs qui interviennent auprès des personnes handicapées (santé et services sociaux, éducation, emploi)

| Cible 2001-2003 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Production d'un avis sur le plan de services. | • La publication et diffusion de l'avis. | • N/A |
| | • La perception de la pertinence de l'avis. | • N/A |
| | | • 100 %, la recension des différentes pratiques. |
| | | • 65 %, analyse des pratiques. |

**Commentaires**

L'Office a mis sur pied un projet qui doit conduire à la production d'un avis sur la conception du plan de services et sur des stratégies qui favorisent la prise en compte d'une approche globale et multisectorielle des besoins des personnes, laquelle approche pouvant s'arrimer avec les mécanismes de coordination des différents réseaux de services.

Certaines étapes sont préliminaires à la production de l'avis. Il faut d'abord réaliser les étapes de recension, d'analyse et de concertation. L'étape de recension des différentes pratiques visant la coordination individualisée des services dans différents réseaux est terminée. Les bureaux régionaux de l'Office ont contribué à la cueillette des informations. L'analyse et les travaux de réflexion sur un modèle harmonisé ont débuté en 2002.

### *Axe d'intervention : Outils d'intervention*

**Objectif 1.4 :** Développer et diffuser, d'ici avril 2004, des outils d'intervention pour soutenir la pratique du plan de services

| Cibles 2001-2004 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Des outils soutenant la pratique du plan de services. | • Disponibilité des outils soutenant la pratique du plan de services. | • N/A |
| • Réalisation du plan de diffusion. | • Correspondance des activités réalisées avec celles prévues au plan de diffusion. | • N/A |

**Commentaires**

Les activités de ce projet commenceront en 2003 puisque les travaux reliés à l'objectif 1.3 sont préliminaires à la réalisation de l'objectif 1.4.

### *Axe d'intervention : Étude et analyse de solutions*

**Objectif 2.1 :** D'ici mars 2002, soutenir financièrement la réalisation d'études sur la compensation équitable à partir du volet « études et recherches » du Programme de subventions à l'expérimentation (PSE)

**Objectif 2.2 :** Au cours de 2001, mettre sur pied un comité d'experts chargé d'analyser la faisabilité de solutions visant la compensation équitable

**Objectif 2.3 :** D'ici mars 2003, accompagner le groupe d'experts dans la réalisation de leurs travaux

### *Axe d'intervention : Promotion et concertation*

**Objectif 2.4 :** Faire connaître aux ministères et organismes concernés, et au milieu associatif des personnes handicapées, d'ici mars 2002, la démarche retenue par l'Office pour trouver des solutions visant la compensation équitable

**Objectif 2.5 :** De manière continue, au cours des trois prochaines années, sensibiliser le grand public à l'enjeu de la compensation équitable

| Cibles 2001-2003 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Affecter le quart du budget PSE à la réalisation d'études et recherches sur la compensation équitable. | • % du budget PSE affecté. | • 100 % |
| • Formation d'un comité d'experts. | • Entente administrative formalisant l'existence du comité d'experts. | • 100 % |
| • Dépôt à l'OPHQ du plan de travail du comité d'experts. | • Existence d'un plan de travail. | • 100 % |
| • Affecter au moins 1 ETC / année (conseiller en évaluation). | • % des ressources humaines utilisées. | • 12 jrs / pers. consacrés au comité d'experts. |

| | | |
|---|---|---|
| • Totalité des acteurs concernés informés de la démarche. | • % des acteurs concernés rejoints | • Utilisation de plusieurs moyens de communication pour s'assurer de rejoindre les acteurs concernés. |
| | • Réaction des acteurs concernés aux activités de concertation et d'information sur le sujet. | • Plusieurs acteurs ont manifesté leur intérêt à participer à la démarche (associations d'établissements, associations professionnelles, partenaires gouvernementaux, etc. |
| • Réalisation d'un plan de communication. | • Correspondance des activités au plan. | • Activités prévues au plan se réalisent. |

**Commentaires**

L'Office s'est engagé depuis 1998 à soutenir la recherche de solutions novatrices pour améliorer l'équité dans la compensation des besoins des personnes handicapées.

Pour soutenir le débat et amorcer la réflexion sur des bases rigoureuses, l'Office s'est associé au Conseil québécois de la recherche sociale (CQRS) dans le financement conjoint d'une étude portant sur les modèles de compensation développés dans d'autres pays. Cette étude a permis de dégager différentes voies de solution aux problèmes rencontrés en formulant quelques modèles d'organisation et de financement des services pouvant apporter des améliorations à la situation actuelle.

L'Office a tenu en mars 1999 un colloque où ces résultats ont été présentés. Par la suite, l'Office a présenté à la ministre responsable une proposition de démarche pour poursuivre l'identification de solutions. Cette démarche prévoit la création d'un groupe d'experts chargé de poursuivre l'identification des scénarios de solution permettant d'atteindre une plus grande équité dans les mesures d'aide, d'évaluer les coûts, les bénéfices et la faisabilité des avenues de solution envisagées et de faire rapport à l'Office. Le rapport comprendra des propositions quant aux solutions les plus appropriées en termes de réponse aux besoins, de coûts et de faisabilité ainsi qu'une stratégie d'implantation des changements envisagés.

Les propositions de ce rapport devront faire l'objet d'une large concertation afin que l'Office puisse déposer à son ministre responsable une proposition sur les solutions d'ensemble pouvant être apportées aux problèmes reliés à la compensation des besoins des personnes handicapées.

Dans le cadre de la démarche amorcée par l'Office, un comité d'experts a été créé le 30 mai 2001. Le plan de travail des experts a été accepté le 12 septembre 2001 et est en cours de réalisation depuis.

L'Office a soutenu les travaux au rythme de leur évolution et selon le plan de travail adopté. L'année 2001-2002 en étant une de démarrage, la prochaine année sera plus exigeante en termes de soutien à accorder. La cible devrait dont être atteinte pour l'année 2003.

L'Office a diffusé l'information sur la démarche par le biais de différents moyens (revue *L'intégration*, tournées régionales du président, élément inscrit à l'agenda des rencontres avec différents partenaires, etc.) afin d'atteindre l'ensemble des acteurs concernés. Signe d'intérêt, plusieurs acteurs ont demandé d'être tenus informés des résultats des travaux et souhaitent être mis à contribution lors des activités de concertation qui suivront.

**Note :** Cette orientation fait l'objet d'une présentation regroupée des cibles et des résultats à cause de l'interdépendance des objectifs.

### *Axe d'intervention: Analyse et promotion*

**Objectif 3.1 :** Produire et diffuser, à compter d'avril 2003, au moins un avis dans un secteur où il existe des blocages majeurs relativement à l'intégration sociale des personnes handicapées

| Cibles 2001-2003 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Production régulière d'avis sur des domaines jugés prioritaires par l'Office. | • Les documents publiés. | • N/A |
| • Diffusion auprès des différents partenaires des avis en question (ministères, commissions scolaires, établissements, intervenants, etc.). | • Nombre de personnes et d'organisations rejointes. | • N/A |

**Commentaires**

La production régulière d'avis devant commencer en 2003, l'Office a consacré des efforts en 2001-2002 à développer une pratique qui permettra une production d'avis de qualité sur des thématiques où subsistent des blocages majeurs relativement à l'intégration sociale des personnes handicapées.

Une recension des avis réalisés par l'Office et par d'autres organismes a été réalisée en vue d'établir un modèle d'avis qui, au cours de l'année 2002, sera présenté pour adoption comme cadre général de référence. Un avis sur le plan de services individualisé est en voie de réalisation. Un état de situation sur le transport, qui aurait pu être considéré comme un avis, a aussi été produit.

### *Axe d'intervention : Coordination intersectorielle*

**Objectif 3.2 :** D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution de l'arrimage des interventions entre les réseaux de l'éducation, de l'emploi et des services sociaux (comprenant la réadaptation) visant une transition harmonieuse et coordonnée vers des activités socioprofessionnelles

| Cible 2001-2004 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Production d'un rapport proposant des solutions visant à favoriser un arrimage entre les interventions des réseaux concernés. | • Production du rapport. | • N/A |
| | • Perception de la pertinence du rapport et de ses recommandations par les principaux partenaires. | • N/A |
| | | • 100 %, recension des informations.<br>• 100 %, analyse des informations recensées.<br>• 100 %, élaboration d'hypothèses.<br>• 50 %, organisation de la concertation. |

**Commentaires**

La transition école-vie active exige une concertation de différents réseaux. Le projet vise à organiser cette concertation sur la base d'une recension et analyse de la littérature et des expériences régionales.

Au cours de l'année, cette recension de la littérature et de différents projets réalisés au Québec a été complétée. L'analyse de ces informations a permis d'identifier une dizaine de dimensions qui caractérisent les différents modèles du processus de transition. Un document présentant la problématique et l'analyse des processus de transition de l'école à la vie active a été rédigé. Des démarches ont été entreprises avec les principaux partenaires pour assurer la réalisation et la coordination d'un processus concerté concernant la transition. Ce document alimentera la démarche de concertation qui doit commencer en 2002-2003. Un rapport sur les processus de transition sera produit pour juin 2003.

### *Axe d'intervention : Coordination intersectorielle*

**Objectif 3.3 :** Collaborer à la mise en place, d'ici avril 2002, d'un mécanisme permettant d'identifier les facteurs causant l'exploitation, le non-respect des droits ou les conditions de vie difficiles de personnes vulnérables et proposer des solutions pour éliminer ces facteurs ou leurs effets

| Cible 2001-2002 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Création d'un groupe de concertation regroupant les organismes ayant un mandat auprès des personnes en situation de vulnérabilité. | • L'existence du groupe de concertation. | • 100 % |

**Commentaires**

En 2001-2002, l'Office a pris l'initiative de créer un groupe de concertation des organismes gouvernementaux ayant des responsabilités à l'égard des personnes ayant des incapacités susceptibles de vivre des situations de vulnérabilité. Ce groupe devient un mécanisme régulier de concertation entre la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, le Curateur public, le Conseil des aînés et le Comité de la santé mentale du Québec.

Un cadre de travail a été adopté. Sa mise en œuvre s'est traduite par la tenue de réunions statutaires d'échanges d'information et par l'identification de priorités plus précises de concertation. D'autres organismes gouvernementaux seront approchés en 2002-2003 pour se joindre à la démarche.

### *Axe d'intervention : Coordination intersectorielle*

**Objectif 3.4 :** D'ici avril 2004, développer une vision partagée de la problématique et des voies de solution concernant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport

| Cible 2001-2004 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Production d'un rapport proposant des solutions visant l'harmonisation des ressources existant dans le domaine du transport. | • Production du rapport. | • N/A |
| | • Perception de la pertinence du rapport et de ses recommandations par les principaux partenaires. | • N/A |

**Commentaires**

La démarche initialement prévue a dû être ajustée au cours de l'année. En effet, le ministère des Transports (MTQ) a pris l'initiative d'une démarche interministérielle sur le sujet. Ainsi, au printemps 2001, le MTQ a convoqué les ministères et organismes concernés (MEQ, MSSS, MESS, Curateur public, OPHQ).

Chacun a accepté de faire l'inventaire exhaustif des ressources allouées au transport adapté au sein de son réseau. Ce comité n'a pu se réunir au cours de l'année puisque l'ensemble des rapports n'étaient pas disponibles au 31 mars 2002.

Par ailleurs, au plan régional, des projets pilotes en vue de développer du transport collectif dans les milieux non desservis par du transport en commun sont en cours depuis près de deux ans. Ils sont subventionnés par le MTQ et sont conçus sur une base d'harmonisation des ressources en transport du milieu. Il n'y a pas d'évaluation des résultats et les impacts sur le transport adapté ne sont pas connus. Chaque projet démarre sur une base de concertation et d'organisation différente et il devient nécessaire de s'assurer que l'orientation que prennent ces projets soit favorable à long terme au renforcement du transport adapté aux personnes handicapées.

Dans ce contexte, les activités réalisées par l'Office durant l'année ont été :

- le suivi auprès du responsable du dossier au MTQ pour l'identification des projets en cours dans l'ensemble du Québec ;
- la revue de presse pour identifier la couverture médiatique concernant ces projets ;
- le suivi d'information sur les modifications législatives et le développement de programmes visant le développement du transport collectif, la prise en charge éventuelle par les MRC, l'inclusion dans les politiques de la ruralité ;
- le travail de définition d'un outil de collecte de données régionales ;
- la réalisation d'un document regroupant l'ensemble des recommandations de l'Office dans le domaine du transport.

En 2002-2003, le soutien de l'Office à la démarche d'harmonisation nationale et régionale se poursuivra.

### *Axe d'intervention : Coordination intersectorielle*

**Objectif 3.5 :** D'ici avril 2002, faire le point sur la concertation dans le domaine de l'emploi

| Cible 2001-2002 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| État de situation sur la concertation dans chacune des régions. | • Proportion des régions ayant un état de situation. | • 100 % |

**Commentaires**

En vue de faire le point, il devenait pertinent d'effectuer une collecte de données auprès des tables régionales travail dans chacune des régions du Québec afin de connaître leur fonctionnement et leurs dossiers d'intervention et de faire l'analyse des données recueillies.

L'Office s'est associé au Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées et à l'Alliance québécoise des regroupements régionaux pour l'intégration des personnes handicapées afin d'évaluer le fonctionnement des tables travail dans chacune des régions du Québec. De plus, l'Office a réalisé un questionnaire complémentaire à celui du CAMO pour compléter l'information. La rédaction d'un état de situation global est prévu pour juin 2002.

## *Axe d'intervention : Coordination intersectorielle*

**Objectif 3.6 :** Définir, d'ici avril 2004, une stratégie de concertation nationale et intersectorielle dans le domaine de l'emploi

| Cible 2001-2004 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Adoption d'une stratégie. | • Décision sur la stratégie. | • N/A |

**Commentaires**

Le domaine de l'intégration au travail des personnes handicapées est vaste et les problématiques sont nombreuses. Plusieurs instances sont impliquées dans la desserte de services et une stratégie commune de concertation et d'intervention faciliterait grandement l'atteinte d'objectifs probants dans ce secteur.

Un groupe de travail interne sur ce sujet a été créé par l'Office en début d'année. Une recension et une synthèse des ouvrages majeurs des dernières années dans le domaine de l'intégration au travail des personnes handicapées ont été réalisées au cours de l'automne 2001. Il est prévu que l'étape d'analyse des données recueillies se poursuive afin de produire une synthèse des diverses problématiques et faciliter le développement d'une vision d'ensemble.

Considérant que différents partenaires poursuivaient des objectifs semblables à ce projet et la pertinence de mettre en commun les ressources, des arrimages ont été tentés. Un projet conjoint avec le Secrétariat du conseil du trésor a donc pris forme en début de 2002. Il vise par le biais de diverses stratégies d'intervention à augmenter l'embauche de personnes handicapées dans la fonction publique québécoise, qui est présentement sous la cible visée de 2 %.

Cette collaboration conjointe a permis de réaliser les différentes étapes prévues dans le projet de l'Office, mais pour un seul secteur du marché du travail. De plus, il favorise l'intersectorialité entre les différents ministères et organismes gouvernementaux. La phase intensive de ce projet devrait prendre fin vers la fin de l'automne 2002, avec la présentation d'un ensemble de propositions concrètes d'activités favorisant efficacement l'embauche de personnes handicapées dans la fonction publique québécoise.

Un autre arrimage a également été fait avec le secteur de la santé mentale. L'Office a collaboré aux travaux d'un sous-comité du Comité de la santé mentale du Québec dont l'objectif était de préparer un état de situation sur « l'intersectorialité et l'intégration au travail des personnes vivant avec des problèmes graves de santé mentale ». Un document portant ce titre a été finalisé en décembre 2001 et diffusé par la suite.

D'autres démarches se poursuivaient pendant cette même période (automne 2001-mars 2002) par le biais de notre partenariat avec le Comité d'adaptation de la main-d'œuvre (CAMO) pour personnes handicapées. Différents comités travaillent à identifier des problématiques qui nuisent à l'embauche de personnes handicapées. L'Office s'est impliqué, entre autres, au sein d'un comité dont l'objet principal porte sur l'harmonisation des programmes et mesures de différents partenaires favorisant l'embauche et le maintien en emploi de personnes handicapées.

Il apparaît primordial pour l'Office d'approcher maintenant les secteurs des grandes entreprises et des grandes centrales syndicales et de les impliquer davantage dans la recherche de solutions viables. Le développement d'une stratégie de concertation intersectorielle ne peut être mené en vase clos. L'ouverture vers les autres partenaires, bien qu'effectuée partiellement, doit se poursuivre.

### *Axe d'intervention: Cueillette et diffusion de l'information*

**Objectif 4.1 :** D'ici 2002, produire des portraits statistiques régionaux sur l'intégration sociale

| Cible 2001-2002 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Portraits statistiques pour toutes les régions. | • Nombre de portraits régionaux. | • 25 % du travail réalisé pour chacun des 17 portraits régionaux. |

**Commentaires**

La réalisation de cet objectif a été retardée en raison du délai d'obtention des banques de données relatives à l'Enquête québécoise des limitations d'activités (EQLA) et de l'Enquête de santé sociale (ESS), l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) nous les ayant fait parvenir à la fin de février 2002. En conséquence, la cible n'a pu être atteinte telle que prévue dans la planification initiale, soit au cours de 2001-2002.

### *Axe d'intervention: Cueillette et diffusion de l'information*

**Objectif 4.2 :** D'ici 2003, produire des indicateurs qui rendent compte de l'évolution de l'intégration sociale.

| Cible 2002-2003 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Des indicateurs pour toutes les thématiques pour lesquelles des données valides et fiables sont disponibles. | • Nombre de thématiques couvertes. | • N/A<br>• 40 % des thématiques sont déjà couvertes. |

**Commentaires**

Des indicateurs d'intégration sociale, tirés des données actuellement disponibles à l'Office, ont été identifiés pour près de la moitié des thématiques tel que prévu dans la planification initiale. Ceux-ci sont intégrés à l'intérieur d'un document méthodologique qui accompagnera la publication du tableau de bord national ; ce document permettra de définir et d'encadrer l'utilisation des indicateurs sélectionnés qui serviront à évaluer l'intégration sociale.

### *Axe d'intervention: Cueillette et diffusion de l'information*

**Objectif 4.3:** D'ici 2003, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution des programmes transférés par l'Office

**Objectif 4.4:** D'ici 2004, produire une banque d'information permettant de suivre l'évolution de l'ensemble des programmes et services destinés aux personnes handicapées

| Cibles 2001-2004 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Conception achevée de la structure de la banque d'informations d'ici avril 2002. (4.3, 4.4) | • Date respectée. (4.3, 4.4) | • 100 %, conception de la banque. |
| • Disponibilité d'informations sur tous les programmes transférés d'ici avril 2003. (4.3) | • Date respectée. (4.3) | • N/A |
| | • Proportion des programmes couverts par la banque d'information. (4.3) | • Informations disponibles sur 18 des 19 programmes résultant du transfert des programmes d'aide matérielle. |
| • D'ici avril 2004, disponibilité d'informations nationales sur plus de 30 programmes. (4.4) | • Date respectée. (4.4) | • N/A |
| | • Nombre de programmes couverts. (4.4) | • D'ici octobre 2002, informations disponibles sur plus de 250 programmes et mesures. |

**Commentaires**

De nombreux défis ont dû être relevés pour la réalisation de ce projet reposant sur la concertation de nombreuses personnes, ressources et expertises. Les objectifs concernant la conception de la banque d'information sur les programmes transférés et l'ensemble des programmes sont entièrement atteints. La disponibilité des informations progresse également de façon très satisfaisante. La banque d'information sera un outil inédit, regroupant de l'information complète et détaillée sur tous les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées. Cette banque sera un instrument très utile pour soutenir les personnes handicapées et leur famille dans leurs démarches pour obtenir des services et aussi comme outil permettant de suivre l'évolution de ces programmes.

### *Axe d'intervention : Analyse de l'évolution de l'intégration sociale depuis 1998*

**Objectif 4.5 :** Produire et mettre à jour régulièrement des fiches synthèses touchant les thématiques

**Objectif 4.6 :** En 2002, produire un premier rapport annuel sur des sujets d'intérêt majeur ayant marqué la situation d'intégration sociale au cours de l'année

| Cibles 2001-2002 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Minimum d'une mise à jour annuelle des fiches synthèses. (4.5) | • Proportion des fiches mises à jour annuellement. (4.5) | • 100 % |
| • Tous les dossiers thématiques d'intérêt majeur couverts. (4.5) | • Le nombre de fiches synthèses se rapportant à des dossiers d'intérêt majeur. (4.5) | • 100 %<br>80 fiches |
| • Couverture des principaux sujets. (4.6) | • Nombre de sujets d'intérêt majeur traités. (4.6) | • 100 %<br>48 sujets |
| • Respect de l'échéancier (4.6) | • Date de la production. (4.6) | • 100 % |

**Commentaires**

Toutes les cibles établies pour 2001-2002 ont été atteintes. Une première revue annuelle des actions gouvernementales visant les personnes handicapées a été produite. Pour mener à bien l'exercice, les méthodes de travail de l'Office ont été révisées. Ainsi, différents sujets reliés aux interventions gouvernementales (grands chantiers et priorités gouvernementales, politiques et programmes destinés aux personnes handicapées, comité de travail, etc.) ont été traités à l'aide de fiches synthèses qui ont servi de matériel de base pour la rédaction de la revue annuelle. Ces fiches alimentent également les interventions de l'Office et sont ainsi régulièrement mises à jour.

### *Axe d'intervention : Analyse de l'évolution de l'intégration sociale depuis 1998*

**Objectif 4.7 :** D'ici 2003, préparer la production du prochain état de situation multisectoriel

| Cible 2001-2003 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Plan de production et outils de travail réalisés. | • Date d'adoption du plan de production. | • N/A |
| | • Date de production des outils. | • N/A |

**Commentaires**

Le projet permettant la réalisation de cet objectif débutera en avril 2002 pour se terminer en 2003.

### *Axe d'intervention : Promotion des activités d'évaluation*

**Objectif 4.8 :** Pour faire connaître le mandat d'évaluation de l'intégration sociale et ses productions, préparer un plan de communication en 2001 et le réaliser en 2002

| Cibles 2001-2002 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Adoption d'un plan de communication en 2001. | • Respect de l'échéancier. | • 100 % |
| • Réalisation du plan en 2002. | • Respect des échéanciers. | • N/A |

**Commentaires**

Dans le cadre de sa planification stratégique, l'Office s'est donné le mandat de promouvoir ses activités d'évaluation, de l'intégration sociale et ses productions. À cet effet, un plan de communication a été conçu au cours de 2001-2002. Il sera mis en œuvre principalement au cours de 2002 en fonction des échéanciers prévus au plan.

### *Axe d'intervention : Changement législatif*

**Objectif 5.1 :** Poursuivre les activités liées à la révision de la Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées

| Cible 2001-2004 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • À partir de 2001, réalisation des activités de soutien nécessaires au respect de la démarche et du calendrier fixé par la ministre responsable devant mener à la révision de la loi. | • Réalisation des activités de soutien. | • N/A |
| | • Respect des échéanciers fixés par la ministre responsable pour la réalisation des activités de soutien. | • N/A |

**Commentaires**

Le dépôt d'un avant-projet de loi n'a finalement pu faire partie de l'agenda législatif de la session d'automne 2000.

Par la suite, au cours de 2001 et en 2002, à la demande des ministres responsables, l'Office a apporté sa contribution à la rédaction d'un projet de Livre blanc et, avec d'autres partenaires, a participé à la préparation d'un comité d'écoute.

### *Axe d'intervention : Programme CIT*

**Objectif 5.2 :** Poursuivre les démarches de transfert du programme CIT de façon à en favoriser le développement ainsi que les acquis actuels, et cela, dans des conditions jugées acceptables par l'Office

| Cibles 2001-2004 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Le transfert effectif du programme avec une garantie que les modalités actuelles de celui-ci seront préservées pour une période d'au moins deux ans à partir du moment du transfert. | • Le fait que le programme soit transféré. | • 100 % |
| • Respect des conditions de l'Office. | • Le fait que les conditions de l'Office soient respectées. | • N/A<br>Arrêt ou ralentissement dans le traitement des nouvelles demandes dans 9 des 16 régions. |

**Commentaires**

Au cours de 2001-2002, la réponse complète à la demande n'a pas été respectée, car il y a eu ralentissement ou arrêt dans le traitement des nouvelles demandes dans 9 des 16 régions.

Bien que, dans l'ensemble, le transfert se soit assez bien réalisé au cours de l'année 2001-2002, certains éléments requièrent une attention particulière. Le transfert du programme implique l'appropriation par Emploi-Québec d'une culture et d'une approche propres à l'Office basées sur la réponse aux besoins individuels des personnes handicapées. Or, le réseau d'Emploi-Québec est vaste, encadré par des programmes très balisés et comporte différents niveaux d'intervention. Une adaptation de la culture des intervenants est nécessaire à chacun de ces niveaux. Des mesures de sensibilisation et de formation ont été instaurées par Emploi-Québec, mais la période d'apprentissage et d'adaptation des pratiques est à poursuivre.

Sur le plan budgétaire, la décentralisation des budgets liés au programme CIT dans les directions régionales d'Emploi-Québec en 2001-2002 a engendré dans certaines régions des arrêts ou des ralentissements dans le traitement des nouvelles demandes de contrats. Ces difficultés ont nécessité diverses interventions des unités centrales d'Emploi-Québec. Des mesures ont été prises afin d'accroître l'équité dans la répartition interrégionale des budgets tout en préservant la capacité des régions à répondre à de nouvelles demandes. Afin d'éviter que ces difficultés se reproduisent en 2002-2003 et qu'elles compromettent des opportunités d'emploi pour les personnes handicapées, le comité interministériel et les autorités politiques concernées devront accorder une attention particulière au développement budgétaire du programme.

## *Axe d'intervention : Programme CTA*

**Objectif 5.3 :** D'ici 2004, poursuivre les discussions relatives au transfert du programme CTA

| Cible 2001-2004 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| Prise de position sur les possibilités et modalités de transfert d'ici 2004. | • Document précisant les positions et modalités de transfert. | • N/A |

**Commentaires**

L'Office s'est donné les deux objectifs de travail suivants :

- production et diffusion, pour consultation interne, d'un document de travail sur les possibilités et modalités de transfert du programme d'ici 2004 ;
- évaluation des impacts pour la clientèle (avantages et inconvénients d'un transfert éventuel du programme CTA) et identification des conditions de succès nécessaires lors du transfert.

Les discussions entre les instances gouvernementales concernées par un éventuel transfert du programme CTA ont été reportées en 2004. Le projet s'est donc concentré sur l'analyse de la situation actuelle de ce programme et des actions visant à améliorer son fonctionnement.

Une recension de la documentation a été faite et une synthèse a été réalisée en lien avec le bilan des services. La première partie de l'évaluation du programme CTA, à savoir une analyse qualitative, est réalisée et le rapport préliminaire est complété. Cela a permis d'obtenir les commentaires de plus de 100 personnes à travers le territoire du Québec. Une évaluation quantitative se réalisera au cours de 2002.

La bonification de la Politique de soutien à la gestion des ressources humaines en CTA est également en très bonne voie de réalisation. Une première version a été rédigée et sa révision finale est prévue au cours de 2002-2003.

### *Axe d'intervention: L'organisation de l'intervention*

**Objectif 6.1 :** D'ici avril 2002, accentuer l'intervention proactive et coordonnée de l'Office

### *Axe d'intervention: La gestion des ressources*

**Objectif 6.4 :** Implanter un mode de gestion des ressources visant à faciliter l'atteinte des résultats et optimisant une implication participative et proactive des gestionnaires et du personnel

| Cibles 2001-2002 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • D'ici décembre 2001, l'élaboration d'un document traduisant la philosophie de gestion à laquelle adhèrent le personnel et les gestionnaires. | • Degré d'adhésion au document par sondage. | • 0 %, reporté en décembre 2002.<br>• 100 %, rédaction du document. |
| • D'ici juin 2002, l'élaboration des modalités de gestion en concordance avec la philosophie de gestion. | • Respect des échéanciers. | • N/A Reporté en décembre 2002. |
| • L'élaboration de modalités de fonctionnement proactif et faisant appel de manière coordonnée au personnel de l'Office impliqué dans l'intervention. | • Décision par la Direction sur les modalités de fonctionnement. | • 0 %, reporté en décembre 2002. |

**Commentaires**

Un comité de travail composé de membres du personnel des diverses directions a été créé et a rédigé un questionnaire en vue d'une consultation de l'ensemble du personnel. La consultation est effectuée et les données sont saisies et analysées. À la suite de l'analyse des données, un premier projet de philosophie de gestion a été rédigé.

Les futurs travaux nécessitent des discussions au sein de la direction afin de s'assurer que la philosophie de gestion qui sera produite reflète les aspirations des gestionnaires et du personnel et qu'elle se concrétise dans l'action. C'est pourquoi la Direction a considéré qu'il serait préférable de modifier les échéanciers qu'elle s'était fixés au niveau de sa planification stratégique afin de donner une plus grande crédibilité aux documents qui seront produits et aux actions qui seront ciblées en regard de la gestion.

**Note :** Lors de la mise en chantier des projets liés aux objectifs 6.1 et 6.4, la Direction les a regroupés en un seul projet et elle a révisé la séquence de leur réalisation à cause de leur interdépendance.

## *Axe d'intervention : La satisfaction de la clientèle à l'égard des services de l'Office*

**Objectif 6.2 :** À partir d'avril 2001, mettre en place et publiciser (sic) un mécanisme de traitement des plaintes en regard des services de l'Office

| Cibles 2001-2002 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Mise en place du processus de traitement des plaintes. | • L'existence du processus de plaintes. | • 100 % |
| • Que le processus de traitement des plaintes soit publicisé à l'intérieur de la *Déclaration des services à la clientèle.* | • Contenu de la déclaration des services à la clientèle. | • 100 % |
| • Réalisation d'un plan de communication. | • Respect des activités du plan. | • 100 % |

**Commentaires**

L'Office a mis en place un processus de traitement des plaintes et un plan de communication de la déclaration de services a été élaboré et réalisé. L'ensemble du personnel a reçu le texte intégral du processus de traitement des plaintes. Les organismes de promotion et des ministères et organismes ont reçu copie du dépliant « Déclaration de services » dans lequel est présenté et expliqué le processus de traitement des plaintes. La déclaration de services a également été affichée au siège social et dans chaque bureau régional, en plus d'être disponible sur le site Internet de l'Office.

### *Axe d'intervention : Le suivi de l'évolution des opérations*

**Objectif 6.3 :** Au cours de 2001, mettre en opération des outils permettant d'effectuer le suivi de la planification stratégique, opérationnelle et des services rendus

| Cibles 2001-2002 | Indicateurs | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • Mise en place d'outils de suivi des diverses planifications. | • Réalisation des outils. | • 100 % |
| • Mise en opération d'un tableau de bord. | • L'existence d'un tableau de bord. | • 65 %, sera finalisé en 2002 |

**Commentaires**

**Deux projets ont été mis sur pied pour la réalisation de cet objectif stratégique.**

• Suivi de la planification opérationnelle

L'Office a développé une application informatique qui permet de suivre essentiellement l'avancement des projets annuels liés à la réalisation de la planification stratégique.

L'Office utilise actuellement la deuxième version de l'outil et une troisième version du guide des procédures concernant le suivi des plans d'action est en voie de réalisation. Une formation individualisée a été donnée à chaque chargé de projet. L'outil a subi une dernière série de modifications suite aux commentaires reçus lors de la formation. L'implantation a été effectuée et l'outil répond aux attentes des participants. Il est en opération depuis septembre 2001.

• Tableaux de bord

Ce projet consiste à produire des tableaux de bord qui permettent de suivre l'évolution de l'Office en regard de sa planification stratégique, de ses programmes et services et de son fonctionnement à partir des données internes provenant de diverses sources et d'indicateurs.

Les tableaux de bord seront découpés en différentes sections :

– les indicateurs corporatifs (les mêmes pour tous) ;

– les indicateurs de la planification stratégique ;

– les indicateurs des plans d'action (état d'avancement, échéanciers et atteinte des objectifs de projet) ;

– les indicateurs de gestion (pour chaque unité administrative).

Au cours de l'année 2001-2002, une première version du tableau de bord a été réalisée. Cette version devra subir des modifications pour être utilisable par plusieurs personnes simultanément et peut donc être considérée comme un prototype. Le tableau de bord stratégique, opérationnel et de gestion étant le tableau des préoccupations indicateurs (TPI), le tableau de suivi décisionnel (TSD), la liste des fiches indicateurs (LFI), la liste des pages ventilées (LPV), la page synthèse proprement dite et les indicateurs. Le projet est avancé à 65 %.

L'identification des besoins, l'analyse de ceux-ci et la réalisation d'une première version des tableaux de bord est effectuée à 100 %. Toutefois, un tableau de bord, lorsqu'il est bien utilisé, devient un instrument appelé à se transformer au fur et à mesure de l'identification des besoins de gestion.

### *Axe d'intervention : Les communications internes*

**Objectif 6.5 :** Améliorer les communications internes au cours du triennat

| Cible 2001-2002 | Indicateur | Résultats 2001-2002 |
|---|---|---|
| • La mise en place de mécanismes plus efficaces de communication interne. | • La perception de la pertinence et de l'efficacité des mécanismes mis en place. | • N/A |

**Commentaires**

Un document d'orientation a été conçu au cours de 2001-2002. Les mécanismes de communication interne seront révisés à la lumière de ce document.

**Note :** L'objectif 6.5 devra être traité en complémentarité avec les objectifs 6.1 et 6.4 de la planification stratégique.

## *Coordonnées du siège social et des bureaux régionaux de l'Office des personnes handicapées du Québec*

SIÈGE SOCIAL
309, rue Brock
Drummondville Qc J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8585
Sans frais : 1-800-567-1465
Téléscripteur : 1-800-567-1477
Télécopieur : (819) 475-8753
www.ophq.gouv.qc.ca
info@ophq.gouv.qc.ca

BAS-SAINT-LAURENT (01)
337, rue Moreault, rez-de-chaussée 14
Rimouski Qc G5L 1P4
Téléphone : 418) 727-3888
Sans frais : 1-888-505-3888
Sans frais : 1-888-698-3542
Téléscripteur : (418) 727-3888
Télécopieur : (418) 727-3535
bas-st-laurent@ophq.gouv.qc.ca

SAGUENAY - LAC-SAINT-JEAN (02)
1299, av. des Champs-Élysées, bur. 105
Chicoutimi Qc G7H 6J2
Téléphone : (418) 698-3542
Téléscripteur : (418) 698-3542
Télécopieur : (418) 698-3546
saguenay_lac_st-jean@ophq gouv.qc.ca

CAPITALE-NATIONALE (03)
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy Qc G1W 2L4
Téléphone : (418) 643-1599
Sans frais : 1-888-643-1599
Téléscripteur : (418) 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
quebec@ophq.gouv.qc.ca

MAURICIE (04)
100, rue Laviolette, rez-de-chaussée 19
Trois-Rivières Qc G9A 5S9
Téléphone : (819) 371-6926
Sans frais : 1-888-371-6926
Téléscripteur : (819) 371-6926
Télécopieur : (819) 371-6931
mauricie@ophq.gouv.qc.ca

ESTRIE (05)
200, rue Belvédère Nord,
rez-de-chaussée 01
Sherbrooke Qc J1H 4A9
Téléphone : (819) 820-3771
Sans frais : 1-888-820-3771
Téléscripteur : (819) 820-3771
Télécopieur : (819) 820-3337
estrie@ophq.gouv qc.ca

MONTRÉAL (06)
600, rue Fullum, bureau 5.06
Montréal Qc H2K 3L6
Téléphone : (514) 873-3905
Sans frais : 1-888-873-3905
Téléscripteur : (514) 873-9880
Télécopieur : (514) 873-4299
montreal@ophq.gouv.qc.ca

OUTAOUAIS (07)
170, rue Hôtel-de-Ville, bureau 3.240
Hull Qc J8X 4C2
Téléphone : (819) 772-3042
Sans frais : 1-888-772-3042
Téléscripteur : (819) 772-3042
Télécopieur : (819) 772-3098
outaouais@ophq.gouv.qc.ca

ABITIBI – TÉMISCAMINGUE (08)
255, avenue Principale, rez-de-chaussée 04
Rouyn-Noranda Qc J9X 7G9
Téléphone : (819) 763-3891
Sans frais : 1-888-762-0891
Téléscripteur : (819) 763-3891
Télécopieur : (819) 763-3566
abitibi@ophq.gouv.qc.ca

CÔTE-NORD – NORD-DU-QUÉBEC (09-10)
625, boulevard Laflèche, rez-de-chaussée 703
Baie-Comeau Qc G5C 1C5
Téléphone : (418) 295-4004
Sans frais : 1-888-295-4004
Téléscripteur : (418) 295-4004
Télécopieur : (418) 295-4008
cote-nord@ophq.gouv.qc.ca

GASPÉSIE – ÎLES-DE-LA-MADELEINE (11)
96, Montée de Sandy Beach, bureau 1.05
Gaspé Qc G4X 2W4
Téléphone : (418) 360-8808
Sans frais : 1-888-368-5808
Téléscripteur : (418) 360-8808
Télécopieur : (418) 360-8812
gaspesie@ophq.gouv.qc.ca

CHAUDIÈRE-APPALACHES (12)
979, avenue de Bourgogne, bureau 400
Sainte-Foy Qc G1W 2L4
Téléphone : (418) 643-1599
Sans frais : 1-888-643-1599
Téléscripteur : (418) 643-1599
Télécopieur : (418) 528-0277
chaudiere_appalaches@ophq.gouv.qc.ca

LAVAL (13)
1800, boulevard Le Corbusier, bureau 105
Laval Qc H7S 2K1
Téléphone : (450) 680-8973
Sans frais : 1-886-680-8973
Téléscripteur : (450) 680-8973
Télécopieur : (450) 680-8979
laval@ophq.gouv.qc.ca

LANAUDIÈRE (14)
950, rue Saint-Louis
Joliette Qc J6E 3A4
Téléphone : (450) 752-6971
Sans frais : 1-888-752-6971
Téléscripteur : (450) 752-6971
Télécopieur : (450) 752-6975
lanaudiere@ophq.gouv.qc.ca

LAURENTIDES (15)
500, boulevard des Laurentides, bureau 1603
Saint-Antoine-des-Laurentides Qc J7Z 4M2
Téléphone : (450) 569-3025
Sans frais : 1-888-569-3025
Téléscripteur : (450) 569-3025
Télécopieur : (450) 569-3030
laurentides@ophq.gouv.qc.ca

MONTÉRÉGIE (16)
118, rue Guilbault, rez-de-chaussée 102
Longueuil Qc J4H 2T2
Téléphone : (450) 928-7430
Sans frais : 1-888-928-7430
Téléscripteur : (450) 928-7430
Télécopieur : (450) 928-7437
monteregie@ophq.gouv.qc.ca

CENTRE-DU-QUÉBEC (17)
309, rue Brock, rez-de-chaussée 03
Drummondville Qc J2B 1C5
Téléphone : (819) 475-8545
Sans frais : 1-888-475-8545
Téléscripteur : (819) 475-8559
Télécopieur : (819) 475-8550
centre-du-quebec@ophq.gouv.qc.ca